جامعة مؤتة
عمادة الدراسات العليا

أثر جودة نظم المعلومات الإدارية على فاعلية تخطيط الموارد البشرية دراسة ميدانية: على الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض

إعداد الطالب
فرحان بن فيحان العنزي

إشراف
الدكتور حسين العزب

رسالة مقدمـة إلى عمادة الدراسـات العليـــا
استكـمالا لمتطلبـات الحصـول على درجـــة
الماجستير في الإدارة العامة قسم الإدارة العامة

جامعة مؤتة، 2009

الإهداء

إلى عنوان الوفـاء والصفاء وبلسم الشفاء والدتي اسأل ا أن يرزقني قبول دعائهـا ويمتعها بالصحـة والعافيـة، والى رفيقـة دربـي وشريكـة حياتـي (أم عبدالمحسن) التي كان لها الفضل بعد ا في تحقيق جزء من أهـدافي العلمية والعملية والى عبدالمحسن وإخوانه والى ابنتي (لجين) والى إخواني جميعـا ذكورا وإناثا الذين آزروني وشجعوني نحو تحقيق أحلامي، والى جميع من آزرنـي واخذ بيدي من الأصدقاء والزملاء اهدي هذا العمل المتواضـع، راجيـا أن يحقـق المبتغى الذي وجد من اجله.

فرحان بن فيحان العنزي

الشكر والتقدير

الشكر لرب العزة والجلال الذي سهل طريقي إلى العلم واسأله الزيـادة من كل خير، ولأستاذي الفاضل في جامعة مؤتة الدكتور / حسين العزب جزيل الشكر والتقدير لما شملني به من توجيه ورعاية أثناء إشرافه علـى رسـالتي جزاه ا خير الجزاء وللأعضاء لجنة المناقشة الكرام الأستاذ الدكتور نـضال الحوامدة ، الأستاذ الدكتور فايز المجالي والدكتور معتصم المجالي كامل شكري وامتناني لتكرمهم بإثراء الرسالة بفيض من خبراتهم العلمية والمعرفية والشكر موصول لكلية إدارة الأعمال عمادة وأساتذة وإداريين لما لمـسته مـن طيـب وحسن معامله ولكل الأخوة الزملاء الذين جمعتنا بهم المحبـة علـى مقاعـد الدراسة .

وآخر دعوانا أن الحمد رب العالمين

فرحان بن فيحان العنزي

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

الملخص

أثر جودة نظم المعلومات الإدارية على فاعلية تخطيط الموارد البشرية
دراسة ميدانية : على الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض
فرحان بن فيحان العنزي
جامعة مؤتة، 2009

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر جودة نظم المعلومات الإدارية على فاعلية تخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض في المملكة العربية السعودية ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي. كما اعتمدت هذه الدراسة على الاستبانه كأداة رئيسية لجمع البيانات من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- إن المتوسطات الحسابية لتصورات المبحوثين لجودة نظم المعلومات الإدارية في الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض جاءت معظمها مرتفعه حيث تراوحت الأبعاد الخمسة بين (3.46-3.89).

2- إن المتوسطات الحسابية لتصورات المبحوثين لفاعلية تخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض جاءت بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الكلي (3.06) وانحراف معياري(0.74).

3- أشارت نتائج تحليل الانحدار المتعدد إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظم المعلومات الإدارية على فاعلية تخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية.

4- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة($0.05\geq\alpha$) لتصورات المبحوثين نحو جودة نظم المعلومات الإدارية في الأجهزة الحكومية تعزى للعمر، الخبرة، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي.

كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها تأسيس أقسام للتخطيط في إدارات شؤون الموظفين ودعم التنسيق بين الأجهزة الحكومية ووزارة الخدمة المدنية.

ABSTRACT

The Impact of Management Information Systems Quality on Human Resources Planning Effectiveness in Governmental Agencies in Riyadh Region Field study

by

Farhan Fehan Al-Enazi
Mu'tah University, 2009

This study aims at identifying the impact of information systems quality on human resources planning effectiveness. To achieve this aim, the analytical and descriptive methods are employed in the study. Also, the study depends on the applied method that has helped in collecting data answering the questions of the study and testing its hypotheses.

The study has reached the following findings:

1. The arithmetic average of management information systems quality in the governmental agencies of Riyadh region was high, ranging over the five dimensions(3.46 – 3.89).
2. The efficiency of human resource planning in the governmental agencies of Riyadh region was in a medium degree , the total medium was (3.06) and (0.74) standard deviation.
3. The results of multiple regression analysis of testing the impact of the quality of management information systems indicate the effectiveness of human resource planning in governmental agencies.
4. Statistical differences have been found out in the quality of management information systems of governmental agencies $(0.05 \geq \alpha)$ related to age, experience, qualification, and career. Finally, the study concludes with a set of recommendations

The important one is establishing a planning sections in the departments of personal affairs and supporting the disposition between the governmental department and the ministry of civil services.

الفصل الأول
خلفية الدراسة ومشكلتها

1.1 المقدمة:

تساعد عملية تخطيط الموارد البشرية في سد احتياجات المنظمة من العاملين خلال فترة زمنية معينه، وللوصول للتخطيط الفعال للموارد البشرية لابد من توفر البيانات والمعلومات الحديثة والدقيقة التي تبنى عليها التصورات المستقبلية وتوضح في ضوئها تفاصيل الخطة ومحتوياتها، وفي ظل التسارع الكبير في تطور المنظمات وسباقها في امتلاك تكنولوجيا المعلومات أصبحت أكثر حرصا على توفير نظم معلومات متطور يساعدها في عملية اتخاذ القرارات السليمة في الوقت المناسب، وفي تحقيق مستويات مرتفعه لجودة نظم المعلومات الإدارية ينعكس ايجابيا على وظائف المنظمة ولاسيما وظائف الموارد البشرية ومنها وظيفة التخطيط، حيث أن استخدام نظم المعلومات الإدارية في عملية تخطيط الموارد البشرية يزيد من كفاءة العنصر البشري ويحسن عملية اتخاذ القرارات، وقد قامت الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية في منطقة الرياض باستخدام نظم المعلومات الإدارية في تخطيط الموارد البشرية حتى تزيد من كفاءة استخدام العنصر البشري وتحسن مستوى الخدمة المقدمة للجمهور وبناء على ذلك فإن هذه الدراسة سوف تسعى إلى تحليل أثر جودة نظم المعلومات الإدارية على فاعلية تخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض في المملكة العربية السعودية.

2.1 مشكلة الدراسة:

قامت الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض بتطبيق نظم المعلومات الإدارية فيها، وتوظيفها في مختلف إداراتها لا سيما إدارة الموارد البشرية بغية تحسين عملية اتخاذ القرارات، وزيادة كفاءة استخدام العنصر البشري، ورفع مستوى أدائه من أجل تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور، كما حافظت هذه الأجهزة على تطوير وتحديث نظم المعلومات الإدارية باستمرار من خلال تغذيتها وبما يؤدي إلى

الحصول على البيانات الصحيحة، والتي تتصف بالدقة والسرعة والشمول وعدم التكرار، ولكي تصل هذه الأجهزة إلى مرحلة تحقيق الجودة في نظم المعلومات الإدارية والتي بدورها تؤثر على عملية تخطيط الموارد البشرية فيها. ومن خلال أراء العاملين في إدارات شؤون الموظفين في بعض الأجهزة الحكومية بعد المقابلة معهم اتضح أن هناك نقص في الطاقات البشرية المؤهلة لشغل الوظائف التي تتطلب مهارات ومؤهلات عالية المستوى ودقيقة التخصص، وبناء على ما تقدم فإن مشكلة الدراسة تكمن في محاولة التعرف على مواطن الضعف في جودة نظم المعلومات الإدارية مما قد يؤثر على فاعلية تخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض، وبالتالي فان هذه الدراسة تحاول الإجابة عن التساؤلات الرئيسية التالية:

أ- ما مستوى جودة نظم المعلومات الإدارية في الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض من وجهة نظر المبحوثين؟

ب- ما مستوى فاعلية تخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض من وجهة نظر المبحوثين؟

3.1 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة من خلال الأمور التالية:

1- محاولتها سد النقص الواضح في الدراسات والبحوث في مجتمع الدراسة التي تناولت تأثير نظم المعلومات الإدارية في إدارة الموارد البشرية في منظمات القطاع العام، حيث أن اغلب الدراسات تتحدث عن استخدام نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية في منظمات القطاع الخاص.

2- ستسهم هذه الدراسة في تقديم إطار نظري يبين اثر جودة نظم المعلومات الإدارية على إدارة احد أهم وظائف إدارة الموارد البشرية ألا وهي وظيفة تخطيط الموارد البشرية.

3- أن التوصيات التي ستقدمها هذه الدراسة من المتوقع أن تساعد في تعزيز دور نظام المعلومات الإدارية في تفعيل عملية تخطيط الموارد البشرية في الأجهـزة الحكومية في منطقة الرياض.

4- كما ستقدم هذه الدراسة مقياساً يستند إلى الدراسات الحديثة في قيـاس تـأثير جودة نظام المعلومات الإدارية على فاعلية تخطيط الموارد البشرية، والذي يمكن الاستعانة به من قبل الإداريين في الأجهزة الحكومية والمنظمات الأخرى غيـر الحكومية إضافة إلى الباحثين والمهتمين في هذا المجال.

4.1 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر جودة نظام المعلومات الإدارية على فاعليـة تخطيط الموارد البشرية، وينبثق من هذا الهدف الرئيس مجموعة الاهداف الفرعيـة التالية:

1) تقديم إطار نظري يتعلق بجودة نظام المعلومات الإدارية، ودورها فـي تعزيـز فاعلية تخطيط الموارد البشرية من وجهة نظر المبحوثين.
2) التعرف على الوضع الحالي لمستوى جودة نظـام المعلومـات الإداريـة فـي الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض من وجهة نظر المبحوثين.
3) التعرف على مدى فاعلية تخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكوميـة فـي منطقة الرياض من وجهة نظر المبحوثين.
4) التعرف على درجة اختلاف جودة نظام المعلومـات الإداريـة فـي الأجهـزة الحكومية في منطقة الرياض باختلاف الخصائص الشخصية والوظيفية (العمر، المؤهل التعليمي، الخبرة، الحالة الاجتماعية، المستوى الوظيفي).
5) تقديم توصيات تساعد في تفعيل جودة نظام المعلومات الإدارية بما يـساهم فـي زيادة فاعلية تخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض.

5.1 فرضيات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة لاختبار الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى:

" لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة نظـم المعلومات الإدارية وأبعادها (المكونات الملموسة للنظام، اعتمادية النظام، الاستجابة السريعة للنظام، أمن النظام، تحقيق حاجات العملاء) على فاعلية تخطـيط المـوارد البشرية في الأجهزة الحكومية".

الفرضية الرئيسية الثانية:

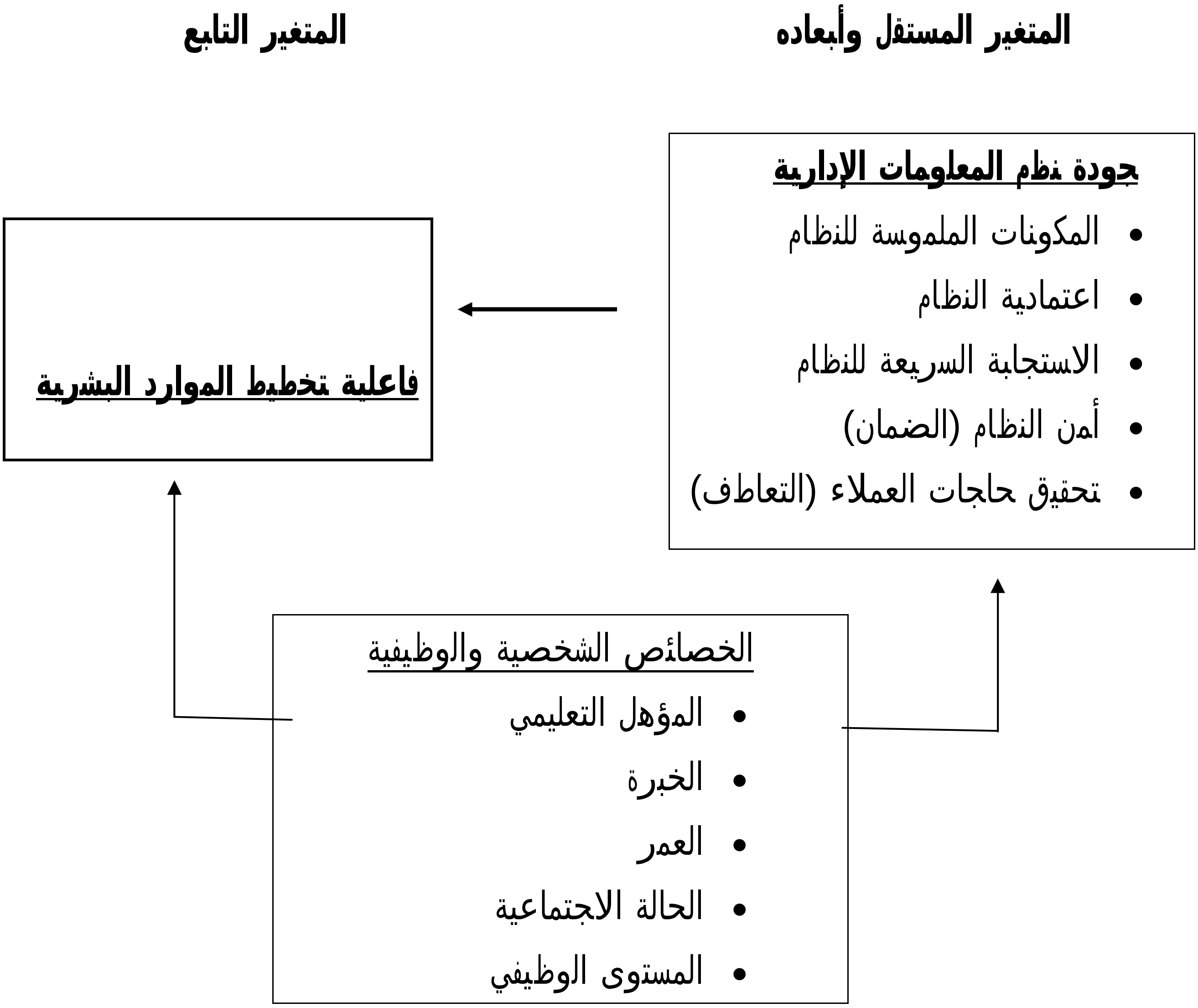
" لا توجد فروق ذات دلالـة إحـصائية عنـد مـستوى الدلالـة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين نحو جودة نظم المعلومات الإدارية (المكونات الملموسة للنظام، اعتمادية النظام، الاستجابة السريعة للنظام، أمن النظام، تحقيق حاجات العملاء) في الأجهزة الحكومية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤهل التعليمي، الخبرة، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى الوظيفي)".

الفرضية الرئيسية الثالثة:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين نحو فاعلية تخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤهل التعليمي، الخبرة، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى الوظيفي) ".

6.1 إنموذج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على اختبار الإنموذج التالي:


المتغير المستقل وأبعاده
المتغير التابع
جودة نظم المعلومات الإدارية
المكونات الملموسة للنظام
اعتمادية النظام
الاستجابة السريعة للنظام
أمن النظام (الضمان)
تحقيق حاجات العملاء (التعاطف)
فاعلية تخطيط الموارد البشرية
الخصائص الشخصية والوظيفية
المؤهل التعليمي
الخبرة
العمر
الحالة الاجتماعية
المستوى الوظيفي

الفصل الثاني
الإطار النظري والدراسات السابقة

يهدف هذا الفصل إلى مناقشة وتحليل مفهوم جودة نظام المعلومات الإدارية، ومفهوم فاعلية تخطيط الموارد البشرية بغرض وضع الأساس النظري للدراسة الميدانية، ولتحقيق هذا الغرض تم الحديث عن نظام المعلومات الإدارية أولاً من حيث مفهومة، وتعريفه، وأنواعه، وعناصره، وصفاته، وبعد ذلك جودة نظام المعلومات مفهومها وتعريفها، وطرق قياسها وأخيرا تخطيط الموارد البشرية وكيفية تفعيله.

1.2 الإطار النظري:

1.1.2 النظام System

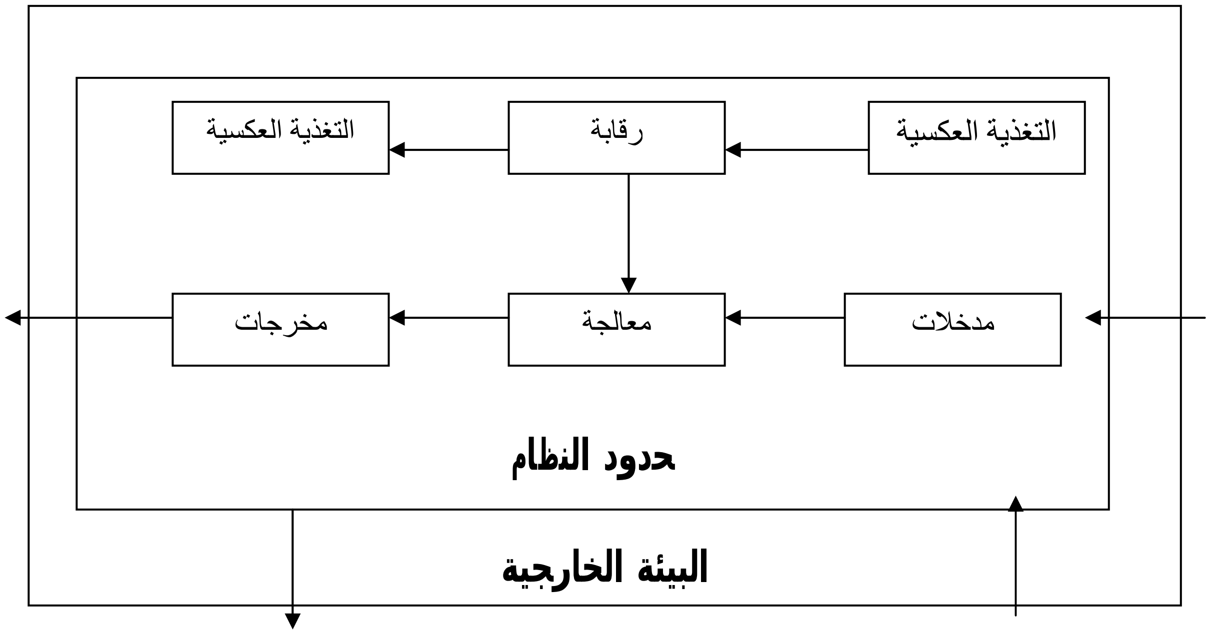
تستعمل كلمة نظام بشكل واسع وفي كافة الميادين والمجالات، فهناك الأنظمة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وهناك أنظمة الاتصالات، وأنظمة التعليم، والتدريب، والعمل، والأنظمة القانونية، والإدارية، والرياضية، فالنظام لا يقتصر على ناحية محددة وإنما يمكن إطلاقه على أشكال مختلفة من نواحي الحياة وبالتالي يمكن لأي ظاهرة نعيشها أو نمارسها أن نحولها إلى نظام من خلال ربطها بشكل مدروس بمجموعة خطوات متسلسلة تؤدي وظيفة معينة، وظهرت فكرت النظام على يد العالم الألماني (Ludwing Von Bertalaffy) عام (1937) وقد سماها النظرية العامة للنظم ، ثم قام الاقتصادي(Keneth Boulding) عام (1956) بتطوير هذه النظرية حيث استند إلى مدى البساطة والتعقيد في عناصر أو آليات النظم (النجار، 2007). وعرف Gupta النظام بأنه " وحدة ما تعمل في بيئة معينه تتضمن العديد من الأجزاء التي تعمل معاً لتحقيق هدف عام"، ويرى Griffin أن النظام هو عبارة عن " مجموعة مترابطة معاً من العناصر التي تعمل ككل" (ادريس، 2005 :21) ويعرف النظام بأنه "مجموعة من الأجزاء والعناصر

المتفاعلة والمترابطة مع بعضها البعض لتشكل كياناً مادياً أو معنوياً من اجل تحقيق هدف معين" (عواد، ناصر، 2004 :34) .

وتعرف هذه الدراسة النظام انه منظومة تتألف من عدد من الأجزاء والعناصر التي لا يمكن أن تنفرد عن بعضها البعض كي تحقق الهدف المطلوب، فهي تتفاعل وتتكامل مع بعضها سواء كان ايجابيا أو سلبيا لإعطاء مخرجات النظـام، ويكـون النظام مفتوحاً إذا كان له علاقات مستمرة ومتفاعلة مع بيئة داخلياً وخارجياً يتـأثر ويؤثر بها، فهو يحتاج لبعض المدخلات من بيئته لكي يستمر ويعطي نتـائج مفيـدة تساعد في تحقيق الهدف مثل نظام الحاسب الآلي ونظام الساعة ونظام المعلومـات، ويسمى النظام مغلقا عندما يعمل داخل حدود معينه مغلقة تسمى بيئة داخليـة يـؤثر ويتأثر بها ويتفاعل مع أجزاءه ولا يؤثر أو يتأثر خارج حدوده، مثل نظـام الليـل والنهار ونظام الذرة، ويمكن حصر العناصر الأساسية في أي نظـام مفتـوح فـي المدخلات، عمليات المعالجة، المخرجات، التغذية العكـسية والرقابـة والـشكل(1) يوضح عناصر النظام المفتوح (السعودي، 2006) .

الشكل (1)

عناصر النظام المفتوح



المصدر: السعودي، 2006، اثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي، مجلة دراسات العلوم الإدارية،ع1(33)، ص 59.

2.1.2 مفهوم نظام المعلومات الإدارية:

تحتل نظام المعلومات مكانة بارزة في الحياة المعاصرة، فهي تمثل رصيدا وثروة قومية للدول المتقدمة لا تقل عن الثروة الطبيعية أو البشرية ويعتبر هذا المفهوم من المفاهيم الحديثة نسبيا وذلك لعدة أسباب منها ظهور الحاسب الآلي وتطوره، وازدياد حجم المنظمات وانتشارها وتعقد نشاطاتها، وتضخم حجم البيانات التي تتعامل معها، وتطور وسائل الاتصالات السلكية واللاسلكية، والحاجة الملحة إلى المعلومات الدقيقة والسريعة من قبل إدارة المنظمات وفئات المستفيدين على اختلافهم، وضعف الأنظمة اليدوية التقليدية في إمداد المستفيدين بالمعلومات التي يحتاجون إليها بالسرعة الممكنة وفي الوقت المناسب، ولم تقتصر أهمية نظام المعلومات على حقل معين من حقول المعرفة البشرية دون آخر، لذلك نرى اليوم العديد من نظام المعلومات المتخصصة مثل نظام المعلومات الإدارية ونظام المعلومات الاقتصادية ونظام المعلومات المحاسبية ونظام المعلومات الطبية ونظام المعلومات الجغرافية ...الخ (الصباح، 1998). وتقوم نظام المعلومات بدعم الإدارة في التخطيط والرقابة على النظام، وتساعد القيادات على اتخاذ القرارات السليمة، ونظم المعلومات الإدارية مصممه لتحويل ونقل المعلومات بين المستويات الإدارية بعد تجهيزها وتحديثها لكي تتمكن الإدارة من اتخاذ القرارات بشكل صائب وبأفضل السبل، وقد تعددت التعريفات التي أوردها الكتاب والباحثين لمفهوم نظام المعلومات فقد عرفها البعض بأنها "مجموعة من العناصر الآلية والبشرية المكلفة بجمع البيانات وتشغيلها بموجب قواعد وإجراءات محددة بهدف تجهيز معلومات تخدم احتياجات الإدارة والقيام بالواجبات الإدارية واتخاذ القرارات الملائم في الوقت المناسب" (الحسنية، 1998 : 36)، وفي تعريف آخر هي "النظم التي تؤمن اتصال بين نظام التشغيل من اجل تحويل البيانات إلى معلومات وإن الأهداف الخاصة لنظام المعلومات هي تجهيز المعلومات لغرض صنع القرار في وظائف التخطيط والتنظيم والتحكم لنشاطات المنظمة" (السامرائي و الزعبي، 2004 :51).

وعرفته جمعية نظم المعلومات الأمريكية "انه نظام معلومات آلي يقوم بجمع وتنظيم وإيصال وعرض المعلومات واستعمالها من قبل الإدارة في مجال التخطيط والرقابة الأنظمة التي تمارسها الوحدة التنظيمية" (البكري و سلطان، 2001 : 49).

ويمكن تعريف نظم المعلومات بحسب هذه الدراسة بأنها "النظم المتكونة من مجموعة من الإجراءات والسبل المتعلقة بجمع البيانات وتحليلها وعرضها بشكل معلومات لأغراض اتخاذ القرارات" (السامرائي و الزعبي، 2004 :52).

3.1.2 أنواع نظم المعلومات الإدارية حسب المستويات الإدارية:

يمكن تصنيف نظم المعلومات التي تخدم المنظمات وتنظيماتها المتسلسلة الهرمية في اتجاهين أساسيين هما: النظم التي تخدم كل مستوى من المستويات التنظيمية الأربعة المتسلسلة إداريا، ثم النظم الشمولية التي تتعامل مع هذه المستويات، وعددها ستة نظم، وتقسم النظم بحسب هذا التقسيم إلى الأتي:

أ- النظم الأربعة التي تخدم المستويات التنظيمية:

نظرا لاختلاف طبيعة عمل الموظفين في المنظمة في كل مستوى من المستويات الإدارية واختلاف طبيعة عمل كل مستوى لذلك تختلف نظم المعلومات الإدارية المستخدمة بحسب اختلاف المستوى الإداري، لهذا تقسم نظم المعلومات وعلى أساس المستويات التنظيمية الأساسية التي تقدم الدعم لها، ابتداء من المستوى الأدنى، وصعودا إلى المستويات الأعلى كالأتي:

1- نظم مستوى العمليات(التشغيلي) Operational level Systems

يمثل هذا النظام القاعدة الأساسية لحركة المنظمة، ويشتمل على إدارة عملياتها وتدعم هذه النظم المدراء التشغيليين بواسطة حفظ ومتابعة الأنشطة الأولية والعمليات للمنظمة.

2- نظم المستوى المعرفي Knowledge level systems

يشتمل على العاملين في مجالات البيانات والمعلومات والمعرفة، ويساعد المنظمة على اكتشاف وتنظيم وتكامل المعرفة الجديدة في الأعمال، ومراقبة انسياب العمل الورقي.

3- نظم المستوى الإداري Management level systems

يشتمل على إدارات المنظمة الوسطى، وهي مصممة لخدمة المراقبة والتحكم واتخاذ القرارات والأنشطة الإدارية لمدراء الإدارات الوسطى.

4-نظم المستوى الاستراتيجي Strategic level systems

تساعد هذه النظم الإدارة العليا في توجيه المواضيع الإستراتيجية والاتجاهات طويلة الأجل، ويشتمل على الإدارات العليا، أو إدارات العمل الاستراتيجي في المنظمة(قنديلجي والجنابي، 2008).

ب- النظم الستة التي تتعامل مع المستويات التنظيمية:

تحصل المستويات الأربعة السابقة الذكر على الخدمات المعلوماتية عادة من خلال ستة أنواع من نظم المعلومات ، والتي تصمم لأغراض مختلفة، ولجمهور من المستخدمين المختلفين ويمكن وصفها كالتالي:

1- نظم معالجة المعاملات Transaction Processing Systems

وهي النظم التي تقوم بتسجيل البيانات بشكل يومي عن أنشطة المنظمة بصورة مفصلة وتخدم هذه النظم المستفيدين في المستوى التشغيلي للمنظمة وذلك من خلال توفير المعلومات الكاملة لهم وسرعة استرجاعها وعرضها بأقل جهد ووقت وتكلفه، فتقوم بتسجيل الأحداث وتفاصيل الأنشطة اليومية كالبيع، الشراء، دفع الرواتب، النفقات اليومية، والأنشطة الأخرى، وتعتبر البيانات التي تحصل عليها هذه النظم أو مدخلاته هي البيانات الأولية أو المادة الخام المعلوماتية لمعظم نظم المعلومات في المنظمة، وتمثل هذه النظم التطوير التكنولوجي في إعادة تشغيل عمليات ونشاطات المنظمة الكترونيا (رايموند، 1990).

2- نظم معلومات المكاتب Office Information Systems

وهي النظم التي تعتمد بطبيعتها على استخدام الحاسب الآلي لأتمتة الواجبات والمهام التي تنجز في المكاتب الإدارية بهدف زيادة الإنتاجية الإدارية وتحسين فعالية الاتصالات والمعلومات داخل المكاتب، وبين المكتب والبيئة التنظيمية الداخلية على حد سواء والبيئة الخارجية وتخدم هذه النظم الأفراد الذين يتعاملون مع البيانات في المنظمة وخاصة في تشغيل البيانات، وتمكنهم من انجاز

معاملاتهم الإدارية بسهولة وسرعة مما يوفر الوقت والجهد والتكلفة على المنظمة (الحسنيه، 2002).

3- نظم العمل المعرفي Knowledge Work Systems

وتتعلق وظائفها بالوظائف المعالجة المحوسبة للكلمات والنشر المكتبي، وتصوير الوثائق التي تعتمد عليها أعمال وإجراءات المنظمة، وتدعم هذه النظم العاملين بالمستوى المعرفي بالمعلومات التي يحتاجونها(قنديلجي والجنابي، 2008).

4- نظم التقارير الإدارية Management Reporting systems

تزود نظم التقارير الإدارية المنظمة بمعلومات محددة عن أنشطتها على شكل تقارير تساعد الإداريين على اتخاذ قراراتهم الروتينية وشبه الروتينية، ويمكن استخدام مخرجاتها في التخطيط والرقابة الإدارية وذلك لتلبية حاجات الإدارة الوسطى للمعلومات مثل التقارير التي تصدر من النظم المحوسبة حول طبيعة توزيع المشتريات أو المبيعات على المناطق الجغرافية أو على أنواع الزبائن والموردين أو حسب الفترات الزمنية (شاهين، 1994).

5- نظم دعم القرارات Decision Support Systems

هذه النظم تلاءم مستوى الإدارة في المنظمة، وليس من مهمتها صنع القرارات للمديرين ولكنها تزودهم بمجموعة من التسهيلات التي توفر المعلومات التي هم بحاجة لها عند عملية اتخاذ القرار أي أن هذه النظم تقدم الدعم لصناع القرار أكثر من تزويدهم بالحلول، وتعتمد هذه النظم على المعلومات المستمدة من نظام معالجة البيانات ونظم المعرفة ونظم المعلومات الإدارية بالإضافة إلى المعلومات الخارجية المعتمدة على النظم الأخرى (الشرمان، 2004).

6- نظم الدعم التنفيذي Executive Support System

هي النظم المبنية على الحاسب الآلي والمصممة لدعم المديرين في المستوى الاستراتيجي والتي تهدف إلى تزويد المخططين والتنفيذيين في الإدارة العليا بالمعلومات الحديثة التي تساعد في مواجهة واتخاذ القرارات الروتينية، وتعتمد هذه النظم على المعلومات الداخلية المستخدمة من نظم

المعلومات الإدارية ونظم دعم القرارات وتعتمد أيضا على المعلومات الخارجة عن الأحداث في البيئة المحيطة بالمنظمة، وتتميز نظم دعم الإدارة العليا بالمرونة فهي تضع المعلومات أمام الإدارة بدون تحديد مشاكل معينه أو حلول مفترضة فالإدارة العليا هي التي تحدد المشاكل وتقترح الحلول، فهي تساعد بالتنبؤ بالمشاكل قبل ظهورها ومواجهتها بالإضافة إلى التعرف على الفرص المتاحة، وتتميز أيضا بمساعدتها للمديرين بالرقابة على الأنشطة للمستويات الأدنى في التنظيم، ويمكن القول أن نظم دعم الإدارة العليا جيد التصميم يساعد في تحسين العملية الإدارية والأداء وزيادة نطاق الرقابة للمديرين (السامرائي و الزعبي، 2004).

جدول رقم (1)

خصائص أنواع نظم المعلومات الإدارية

المستوى والمستخدمون	مدخلات النظام	العمليات	مخرجات المعلومات	نوع النظام
المستوى الاستراتيجي الإدارة العليا المخططون والتنفيذيون	معلومات إجمالية وكلية وشاملة من مصادر داخلية ومصادر خارجية وعالمية	تفاعل محاكاة اتصال وتحاور	استجابات للتحاور مشاريع معلومات تدعم القرارات غير الروتينية	نظم معلومات دعم الإدارة العليا Executive Support System
المستوى التكتيكي الإدارة المتوسطة المدراء والرؤساء	حجم المعلومات اقل قاعدة مثالية لتحليل البيانات نماذج تحليلية وأدوات معلومات تحليلية	تحليل تفاعل محاكاة	تقارير خاصة لدعم القرارات تحليل القرارات استجابة للاستفسارات	نظم معلومات دعم القرارات Decision Support System
المستوى الفني المتخصصون الفنيون	معلومات ملخصة من عمليات المنشأة تبويب رئيسي للمعلومات وتقارير إجمالية نماذج بسيطة للعرض	تقارير روتينية نماذج بسيطة تحليل متوسط محاكاة	نماذج مخططات ورسومات تقارير مبوبة ومنظمة	نظم المعلومات Management Information Systems نظم التقارير الإدارية Management Reporting systems
المستوى التشغيلي الأفراد المرؤوسين العمال	معلومات تفصيلية عن الصفقات والعمليات والأحداث توثيق جميع المعلومات للوثائق والصور اتصالات	إدارة الوثائق معالجة الصور البرامج والجداول اتصالات ، فرز وتبويب وتصنيف ودمج وتحديث وتخزين	وثائق وصور جدول تقارير مفصلة بريد وملخصات اتصالات وقوائم	نظم معالجة المعاملات Transaction Processing Systems نظم معلومات المكاتب Office Information systems

المصدر: البكري وسلطان، 2001، نظم المعلومات الإدارية، الإسكندرية: الدار لجامعية، :76.

4.1.2 عناصر نظام المعلومات الإدارية :

تتكون نظم المعلومات الإدارية من مجموعة من العناصر التي تساهم في نجاح النظام ومدى الاستفادة منه وهذه العناصر تتألف من الآتي:

1- الهدف: والذي يسعى إلى تحقيقه النظام كمساعدة الإداريين على انجاز أعمالهم والمديرين على اتخاذ القرارات ومساعدة عناصر البيئة الداخلية والخارجية الأخرى على تلبية حاجتهم للمعلومات عن المنظمة.
2- طبيعة النظام: فيمكن للنظام أن يكـون ذا طـابع رسـمي أي انـه يجمـع المعلومات ويوزعها وفق بـرامج وإجـراءات معينـه مثـل الاجتماعـات والمخاطبات ويكون غير رسمي عندما تجمع وتـوزع المعلومـات بـشكل فجائي أو عبر قنوات غير رسمية مثل استخدام الهاتف والاتصال الشخصي غير الرسمي.
3- معلومات النظام: حيث لابد من أن يتوفر في النظام المعلومـات التاريخيـة والمعلومات الحالية بالإضافة إلى المعلومات المستقبلية التنبؤية وفق معطيات معينه يمكن الوصول إليها بتحليل محتويات النظام.
4- قاعدة البيانات: تختلف وسيلة تخزين المعلومات ونقلها بـاختلاف نوعيتهـا سواء كانت كتابية أو الكترونية.
5- حركة المعلومات: حيث تهتم نظم المعلومات الإدارية بمـا يحـدث داخـل المنظمة وخارجها.
6- الجهات المستفيدة: يعتبر الإداريين في مختلف المـستويات الإداريـة هـم المستفيدين من النظم لأنها ترشدهم في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بطبيعة عمل المنظمة.
7- جودة المعلومات: حيث لابد أن تكون المعلومات واضحة ودقيقـة وكافيـة وصحيحة عند الحاجة إليها.
8- نظام الحاسوب: ظهرت الحاجة في المنظمات الحديثة إلى الاعتمـاد علـى الحاسب الآلي سواء كان حجمها كبير أو متوسطة.

9- العناصر العملياتية: يعد عنصر العمليات من العناصر التي تـصف كيفيـة عمل هذا النظام وتعدد وظائف العمليات لنظم المعلومات الإدارية بـاختلاف نشاط وطبيعة عمل المنظمة (اليحى، 2002).

5.1.2 صفات نظم المعلومات الإدارية :

هناك مجموعة من الاعتبارات التي تعكس مدى حداثة النظام وتطوره ومن أهمها ما يلي:

1- المرونة بحيث يمكن للنظم استيعاب أي تعديل أو تغير يمكن أن يطرأ عليه.
2- أن يحقق النظام الهدف أو الأهداف التي أنشئ من اجلها.
3- أن يكون مقبول من المستخدمين لضمان نجاحه.
4- مدى قابلية النظام لاستخدام احدث تقنيات المعلومات الحديثة.
5- أن يخدم النظام كافة المستويات الإدارية في المنظمة.
6- سرعة ودقة مخرجات النظام.
7- نقل وتوصيل المعلومات للمستفيدين بالشكل المناسب والوقت المناسب.
8- التكافؤ بين التكلفة والاستفادة من النظام.
9- أن تكون المعلومات المستخدمة قابلة للقياس الكمي (الذنيبات، 2003)**.**

2.2 جودة الخدمة:

1.2.2 مفهوم جودة الخدمة:

تعددت آراء الباحثين والكتاب حول تعريف مفهوم جودة الخدمة، ففـي بعـض الأحيان قد يكون التعريف واسعاً للغاية، فيصبح لا معنى له ويصعب تطبيقه، وفـي بعض المواقف الأخرى يضع البعض تعريفاً مفصلا للجودة والذي قد يكون ملائمـا لبعض الخدمات ولكنه من الصعب أن يتم تعميمه على كافة الخدمات، فاباراسيرامان يرى أن جودة الخدمة هي المحدد الرئيسي لرضا الزبون أو عدم رضاه، وقد عرفها بأنها" الدرجة التي توافي بها الخدمة توقعات العميل"(عباس، 2006 :37). ويـرى ستيوات وواك أن جود الخدمة لابد أن تشبع متطلبات المستخدمين لها والى أي مدى

يمكن أن تصل درجة هذا الإشباع، وكذلك ما إذا كانت حققت الهدف الذي وجـدت من أجله والى أي مدى تم تحقيق الهدف(المحياوي، 2006).

ويشير الباحثين إلى أن أول أسلوب إداري اتجه نحو تطبيق جودة الخدمة ظهر فـي كندا عندما عمدت إحدى المقاطعات إلى رفـع مـستوى الخـدمات التـي تقـدمها للمواطنين، لهذا وضعت برنامجاً معني برفع جودة الخدمات، كما أنـشأت مجلـس لمنسقي جـودة الخـدمات يـضم فـي عـضويته ممثلـين مـن جميـع إدارات المقاطعة(السامرائي، 2007).

2.2.2 قياس جودة نظم المعلومات الإدارية:

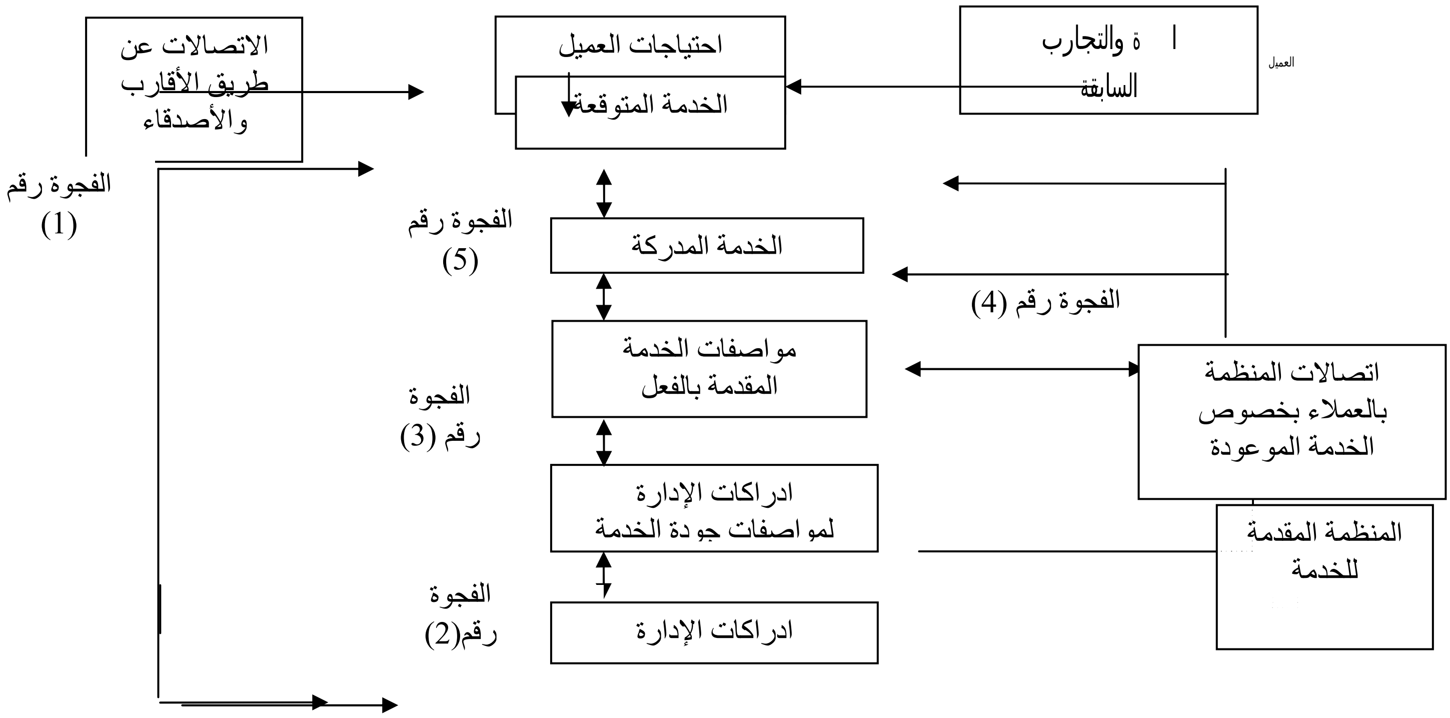
تنسب أول محاولة لقياس جودة الخدمة إلى باراسورامان وآخرين حيث تمكنوا من تعيين مقياسهم الشهير SERVQUAL لقياس الفجوات الخمس لجـودة الخدمـة وكان لهذا المقياس قبول وتأييد من معظم الباحثين وذلك لارتفاع مصداقيته ويمكـن تطبيقه عمليا للوصول إلى الفجوة مابين توقعات العملاء لجودة الخدمـة وإدراكهـم للأداء الفعلي للخدمة التي يحصلون عليها. وقد استخدم هذا المقيـاس علـى نطـاق واسع في قياس جودة الخدمات في المؤسسات الخدمية، مثل المستشفيات، والوزارات وغيرها من الأجهزة الحكومية الأخرى وبما أن جودة الخدمات هي حالـة معنويـة وليست مادية فأفضل طريقة لقياسها وهو قيـاس مـستوى توقعـات ومـشاهدات المستفيدين من تلك الخدمات، والتعرف على مدى التباين بين ما يتوقعه المستهلك من مستوى معين للخدمة المقدمة له وبين ما يحصل عليه فعلا، ويعد SERVQUAL أداة علمية وإحصائية ذات نتائج محددة واضحة ودقيقة وان الكثير من المختـصين فـي مجال إدارة الجودة يؤيدون استخدام هذه الأداة لقياس جودة الخدمات، ولهذا شـاع استخدام هذا المقياس في الدول الصناعية الكبرى وخـصوصا اليابـان والولايـات المتحدة الأمريكية وبريطانيا (ادريس، 1996). وبخصوص أبعاد هذا المقيـاس لـم يكن هناك اتفاق من الباحثين على تحديد الأبعاد التي تتكون منها جودة الخدمة فمثلا فان ساسر وآخرون قد ميزوا بين ثلاثة أبعاد لجودة الخدمة وهي الجوانب الماديـة، والتسهيلات، والأفراد. في حين يرى لتنين ولتنين أن أبعاد جودة الخـدمات يمكـن

حصرها في ثلاثة أبعاد وهي الجودة المادية لبيئة التحمل، وجودة المنظمات المتعلقة بالانطباع الذهني عن المنظمة، والجودة التفاعلية بين العاملين والمستفيدين، كما أكد برونروز أكد أن وجود ثلاثة أبعاد رئيسية للجودة تكمن في الجودة الفنية والجـودة الوظيفية وأخيرا لانطباع الذهني عن المنظمة (عباس، 2006). وفي دراسة قام بها بيرلي حدد من خلالها خمسة أبعاد لجودة الخدمة وهي(النواحي المادية الملموسة في الخدمة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف) وباستخدام هذه الأبعـاد الخمـسة يمكن قياس جودة نظام المعلومات بهذا المقياس: (Berry, L, 1991).

1- المكونات الملموسة للنظام ويحتوي هـذا البعـد علـى التـسهيلات الماديـة، والأجهزة(المعدات)الحديثة للنظام، ومظهر الأفراد المستخدمين للنظام، وجاذبيـة وتأثير المواد المرتبطة بتأدية الخدمة.
2- اعتمادية النظام وتشمل القدرة على انجاز الخدمـة باسـتقلالية ودقـة النظـام ومقدرته على حل المشاكل التي تطرأ عليه.
3- الاستجابة السريعة للنظام ويتضمن هذا البعد سرعة النظام فـي تلبيـة رغبـة المستخدمين ومعاونتهم أثناء تعاملهم مع النظام.
4- تأمين النظام ويشمل المعرفة والاحترام الشخصي للمستخدمين وقدراتهم وذلـك تحفيزا لامنا تهم.
5- العاطفية تجاه النظام ويتضمن الاهتمامات الخاصة التي يمنحها مسئولين النظام للمستخدمين.والشكل التالي يوضح طريقة عمل هذا المقياس.

شكل رقم (2)

مقياس جودة الخدمة



المصدر: Berry,L,et. al. Perceived Service Quality as a Customer – Based Performance Measure: An Empirical Examination of Organizational Barriers Using An Extended Service Quality Model, Human Resource Management Vol. 30, No.3,Fall,1991, P.337

يتضح من الشكل رقم (2) أن الفجوة بين توقعات العميل وبين إدراك الإدارة لهذه التوقعات تتكون في حقيقتها من خمس فجوات هي:

الفجوة رقم (1): الفجوة بين ادراكات الإدارة وبين توقعات العملاء وسبب هذه الفجوة عدم استطاعة الإدارة معرفة احتياجات ورغبات العملاء المتوقعة.

الفجوة رقم (2): الفجوة بين ادراكات الإدارة وبين المواصفات المحددة للجودة وتنتج عن الاختلافات بين المواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة بالفعل وبين ادراكات الإدارة لتوقعات العملاء، أي انه حتى لو استطاعت الإدارة معرفة رغبات العملاء المتوقعة فإنها لن تترجم هذه الرغبات إلى مواصفات في الخدمة المقدمة بسبب موارد المنظمة أو عدم القدرة على تبني فلسفة الجودة.

الفجوة رقم (3): الفجوة بين المواصفات المحددة للجودة وبين ما يقدم فعلا، وسببها هو أن مواصفات الخدمة المقدمة لا تتطابق مع ما تدركه الإدارة بخصوص هذه

المواصفات، نظرا لضعف مهارة القائمين على أداء الخدمة، أو ضعف الرغبة لديهم.

الفجوة رقم (4): الفجوة بين الخدمة المقدمة وبين الاتصالات الخارجية، وتنتج عن الخلل في مصداقية منظمة الخدمة، بمعنى أن الوعود التي تقدمها المنظمة حول مستوى الخدمة من خلال الاتصال بالعملاء (البيع الشخصي والمجهودات الترويجية الأخرى) تختلف عن مستوى الخدمة المقدمة ومواصفاتها بالفعل.

الفجوة رقم (5): الفجوة بين الخدمة المدركة وبين الخدمة المقدمة، وهذه الفجوة هي نتاج حدوث احد أو بعض أو كل الفجوات السابقة (حامد، 2000).

أما الأسلوب الثاني لقياس جودة الخدمة فيسمى مقياس الأداء الفعلي أو SERVPERF ويعد هذا المقياس معدلا من المقياس الأول، ويعتمد على قياس جودة الخدمة باعتبارها شكلا من أشكال الاتجاهات نحو الأداء الفعلي للجودة والمتمثل في الأبعاد الخمسة: وهى النواحي المادية الملموسة في الخدمة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، كما تحتوى هذه الأبعاد على اثنتين وعشرين عبارة تترجم مظاهر جودة الخدمة بالنسبة لهذه الأبعاد، كما يرى Taylor أن هذا المقياس يتميز عن المقياس السابق بالبساطة وسهولة الاستخدام وكذلك بزيادة درجة مصداقيته، ألا أن هناك بعض الانتقادات التي وجهة لهذا المقياس ويتركز معظمها حول منهجية القياس والطرق الإحصائية المستخدمة للتحقق من ثباته ومصداقيته، وما زال الجدل مستمرا حول فعالية كل من هذين المقياسين لجودة الخدمة، وانقسم الباحثون إلى فريقين مابين مؤيد ومعارض لكل مقياس منهما(عباس، 2006) .

3.2.2 متطلبات تحسين جودة الخدمة:

لكي تحسن المنظمة من جودة الخدمة المقدمـة للعمـلاء يجـب عليهـا الأخـذ بالاعتبارات التالية:

1- التركيز على التنفيذ العملي وذلك بتحديد وتنفيذ توقعات متطلبات العملاء.
2- الثقة في موظفي مقابلة الجمهور وذلك من خلال إعطائهم الصلاحيات المطلوبة واللازمة التي تؤدي إلى حل مشاكل العملاء.

3- تدريب وتحفيز الموظفين حتى يستطيعون خدمة العملاء بكفاءة عالية.
4- وضوح الإستراتيجية مما يسهل في تفسير مفهوم الجودة للموظفين حتى تقدم الخدمة بشكل جيد.
5- وضوح دور مقدمي الخدمة لان المشكلة التي تواجهها المنظمات الخدمية هي غموض في ادوار الموظفين أثناء خدمتهم للعملاء (الدغمي، 2008).

4.2.2 معوقات تحسين جودة الخدمة:

هناك الكثير من المعوقات والصعوبات التي تحد من تحسين جـودة الخدمـة المقدمة ويمكن توضيح هذه المعوقات كالتالي:

1- انعدام الوضوح حيث أن مشاكل جودة الخدمة أحيانا ما تكون غير واضـحة دائما كما لا يمكن معرفتها من خلال مقدم الخدمة.
2- صعوبة تحديد الوقت المطلوب لتحسين الخدمة حيث أن حل مشكلة الجودة في المنظمات الخدمية يتطلب جهد ووقت كبير لان جودة الخدمـة تعتمـد عـل العنصر البشري أكثر من اعتمادها على اللوائح والإجراءات الأمر الذي يؤدي إلى استغراق وقت أطول وجهد اكبر في تعديل تصرفات واعتقادات الموظفين المقدمين للخدمة.
3- صعوبة تحديد المسئولية يصعب على العملاء تتبع المرحلة التي نـتج عنهـا سوء تقديم الخدمة وبذلك يتأثر تقييم العميل الكلي لجودة الخدمة.
4- التقلب في تقديم الخدمة فمن الصعوبة مراقبة جودة تقديم الخدمة وذلك راجـع لاختلاف نوعية المشاركة في تقديمها وعدم القـدرة علـى التنبـؤ بطبيعـة البشر(الدغمي، 2008).

3.2 التخطيط Planning:

يعتبر التخطيط أول وظيفة من وظائف الإدارة وهو عنصر فعال من عناصر العمليات الإدارية، وله أولوية على الوظائف الأخرى من تنظيم وتوجيـه ورقابـة ...الخ، وبدون التخطيط يصبح العمل ارتجاليا وتصبح القرارات دون جدوى، فهـو

يساعد على تحقيق ما يراد من أهداف ويساهم في وضوح الأهداف للعاملين ويساعد على تقليل التكاليف، ويقلل من العشوائية والجهود المتداخلة غير الضرورية.

وتظهر الحاجة للتخطيط بسب عدم التأكد من المستقبل حيث يندر التأكد مـن الحوادث المستقبلية ويقل احتمال التأكد بزيادة المدة وطولها، فهو يهتم بالنشاط فـي المستقبل، إلا انه يتعامل مع مستقبل القرارات الحالية، فبواسـطة التخطـيط يمكـن للمسئولين في المنظمة النظر إلى الأمام، وتوقع الأهداف والإعداد للطوارئ ورسـم الأنشطة ومتابعتها.

وقد اختلف الباحثين والكتاب حول تعريف التخطيط فقد عرفه الـبعض انـه "التقرير سلفا بما يجب عمله، وكيف، ومتى، ومن الذي يقوم به" ويعرف أيضا بأنـه "الاختيار بين البدائل من الأهداف والسياسات والإجراءات والقواعـد مـع تحديـد الوسائل لبلوغها" وهناك تعريف آخر للتخطيط انه "عمل ذهني يعتمد على التفكيـر العميق والرؤية الصائبة التي يستخدمها المخطط فـي رؤيـة حاضـرة ومواجهـة مستقبلية" (السواط واخرون، 2000 :64).

1.3.2 مفهوم تخطيط الموارد البشرية:

تحتاج أي منظمة إلى موارد بشرية تؤدي من خلالها نـشاطها، ويمكـن أن تحدد المنظمة بطريقة حسنه احتياجاتها من أعداد ونوعيات مختلفـة مـن المـوارد البشرية، و تحديد النوعيات والأعداد المناسبة من العمالة بطريقة جيدة يكفل القيـام بالأنشطة على خير وجه، وبأقل تكلفة، أما سوء هذا التحديد فيعني وجود عمالة غير مناسبة في الأعمال والوظائف، ووجود أعداد غير مناسبة منها أيضا، مما يؤدي في النهاية إلى اضطراب العمل، وزيادة تكلفة العمالة عما يجب أن تكون.

ويعتمد تخطيط الاحتياجات من الموارد البشرية على مقارنة بسيطة بين ما هو مطلوب من العمالة وبين ما هو متاح منها داخل المنظمة، فإذا كانت نتيجة المقارنة هو وجود فائض في عمالة المنظمة وجب التصرف فيهم (التخلص منهم)، أمـا إذا كانت النتيجة هي وجود عجز، فإنه يجب توفيره، وتخطيط الموارد البـشرية هـو محاولة لتحديد احتياجات المنظمة من العاملين خلال فترة زمنية معينة، وهي الفترة

التي يغطيها التخطيط، وهي سنة في العادة. وباختصار فإن تخطيط الموارد البشرية يعني أساسا تحديد أعداد ونوعيات العمالة المطلوبة خلال فترة الخطة (بقلة، 2004).

ويقصد بتخطيط الموارد البشرية عملية جمع واستخدام المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات حول الاستثمار الأمثل في نشاطات الموارد البشرية المختلفة، ويذهب آخرون إلى اعتبار تخطيط الموارد البشرية نشاط داعم لأنشطة المنظمة الأخرى ويعرفونه بأنه "النشاط الذي لا يستهدف قياس وتغيير الأفراد أو الوظائف في المنظمة، وإنما لتأمين تطوير النشاطات وتنفيذها بأسلوب يتناسب مع التطورات المتوقعة في الأعمال والاتجاهات البيئية العامة، وعملية تخطيط الموارد البشرية لا يتم بمعزل عن عملية التخطيط الاستراتيجي للمنظمة، فهي تقع في أطار تحليلي شامل للظروف البيئية المحيطة بالمنظمة وكذلك ظروف البيئة الداخلية (الموسوي، 2004).

ويعرف تخطيط الموارد البشرية بأنه "تحديد الاحتياجات المستقبلية من العاملين من حيث العدد والمهارات للمنظمة ككل وكذلك للأنشطة المختلفة فيها" (صالح والسالم، 2006 :58).

ومما يسبق يتضح التباين بين الكتاب في تعريف عملية تخطيط الموارد البشرية وبحسب هذه الدراسة يرى الباحث أن التعريف المناسب لعملية تخطيط الموارد البشرية هو "التنبؤ باحتياجات المنظمة من الأفراد وتحديد الخطوات الضرورية لمقابلة هذه الاحتياجات والتي تتكون من تطوير وتنفيذ الخطط والبرامج التي تؤمن الحصول على هؤلاء الأفراد بالكم والنوع الملائمين وفي الوقت والمكان المناسبين للإيفاء بهذه الاحتياجات" (الهيتي، 2005 :69).

2.3.2 أهمية تخطيط الموارد البشرية:

يعتبر تخطيط الموارد البشرية عملية مهمة في المنظمات فيمكن القول بأن التخطيط السليم للموارد البشرية يمكن أن يساعد المنظمة في الآتي:

1- الحصول على الأعداد والكفاءات المطلوبة.

2- انجاز المهام المطلوبة بأقل التكاليف.

3- التصدي للمفاجآت والاستعداد لها.

4- التأقلم مع الظروف المحيطة والأنظمة الحكومية وكذلك العادات والتقاليد (بقلة، 2004).

3.3.2 أهداف تخطيط الموارد البشرية:

تساهم عملية تخطيط الموارد البشرية في تحقيق العديد من الأهداف المهمة للمنظمة وبمراجعة الكتابات في هذا المجال اتضح للباحث أن هذه الأهداف كالتالي:

1- تحديد الاحتياجات الفعلية من الموارد البشرية، على أن تكون هذه الاحتياجات مرتبطة بالهياكل التنظيمية المقررة، ومحددة بالمهام المطلوب القيام فيها وبالوصف الوظيفي وبشروط إشغال هذه الوظائف.

2- التأكد من توفر الأعداد الضرورية وفي نفس الوقت عدم وجود فائض من الموظفين، بما يضمن تحقيق أهداف الإدارة وفق استغلالها الأمثل لمواردها البشرية.

3- التعرف على المؤهلات والمهارات والتخصصات والخبرات المتوفرة لدى الموظفين، وملائمتها مع حاجات الإدارات وتنفيذ مهامها.

4- تصميم برامج التدريب وإعداد خطط الإحلال والتعاقب الوظيفي والمسار الوظيفي والتوزيع العادل للموظفين.

5- وضع موازنة الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية ورواتبها وعلاواتها وحوافزها، لتحقيق تخفيف الأعباء على الموازنة العامة، وتوفير الإمكانات، لتلبي رواتب الخدمة المدنية متطلبات المعيشة ومستويات الأجور العامة (الكبيسي، 2005).

4.3.2 خطوات تخطيط الموارد البشرية:

تختلف خطوات عملية تخطيط الموارد البشرية من منظمة لأخرى وذلك وفقا لأهمية النشاط الذي تمارسه هذه المنظمات ومدى ارتباط عملية تخطيط الموارد البشرية بالتخطيط الاستراتيجي العام للمنظمة، وبرغم اختلاف الباحثين في الموارد

البشرية على الخطوات التي يمكن أن تتبع في عملية التخطيط إلا أن هنـاك أربـع خطوات أساسية متفق عليها في تخطيط الموارد البشرية:

1) وضع الأهداف: وفي هذه الخطوة يتم التركيز على هدف عملية التخطيط فـي ضوء سياسات إدارة الموارد البشرية فإذا كان هدف المنظمة التوسع المستقبلي فيكون هدف الخطة هو التوسع في التوظيف، وإذا كان توجـه المنظمـة هـو الاستقرار فيفترض في التخطيط أن يستهدف بناء المهارات والمعرفة لقوة العمل في المنظمة (الهيتي، 2005).
2) التنبؤ: ويمكن تحقيق ذلك من خلال تطبيق خطوتين الخطـوة الأولـى التنبـؤ بالاحتياجات(الطلب) من الموارد البشرية وذلك بناء على متطلبـات المنظمـة المستقبلية من العاملين من حيث عددهم ومهـاراتهم وفـق أهـداف المنظمـة وغاياتها. الخطوة الثانية التنبؤ بالإمدادات (العـرض) وهـذا يـستلزم تقـدير الإمدادات المحتملة من العمالة في المستقبل سواء من داخل المنظمـة أو مـن خارجها مع تقدير المستويات المناسبة من المعرفة والمهارة (كشواي، 2006).
3) تنفيذ الخطة: وفي هذه الخطوة يتم تـصميم البـرامج الخاصـة بالاسـتقطاب والتعيين والترقيات والتقاعد، وتنفيذ سياسـات الأجـور والمكافـآت وأنظمـة المعلومات وتحديد البرامج التدريبية وتطويرها (برنوطي، 2001)
4) التقويم والرقابة: وهي خطوة مهمة في عملية تخطيط الموارد البـشرية لأنهـا تستهدف تحديد نقاط القوة والضعف فيها وتمتد إلى تحديد فاعلية خطط الموارد البشرية وتستخدم المنظمة معايير مختلفة في عملية التقويم مثل حجم التوظـف الحقيقي، مستويات الإنتاجية المتحققة ونتائج البرامج مقارنة بالنتائج المتوقعـة (برنوطي، 2001).

5.3.2 فوائد تخطيط الموارد البشرية:

لتخطيط الموارد البشرية في المنظمات فوائدة عديدة فهو يساعد في التطوير واستشراف المستقبل والتهيؤ له وكذلك يساهم في الحد من الآثار السلبية التي تواجه المنظمات ومنها:

1- ظاهرة التضخم الوظيفي:

تحدث نتيجة وجود زيادة في أعداد العاملين في المنظمة عن حاجة العمل الذي يقومون فيه، يعتبر غياب التخطيط للقوى العاملة سببا مباشـر فـي ظـاهرة التضخم الوظيفي بالإضافة إلى وظائف الموارد البشرية الأخرى كسياسات الاختيار والتعيين ونظم تقييم الأداء وبرامج التدريب، ويساهم تخطيط الموارد البشرية فـي الحد من ظاهر التضخم الوظيفي إذا اهتمت المنظمة فيه منذ البداية ويساعد أيـضا في الاستعداد لهذه الظاهرة إذا كانت أسباب وقوعها طـارئ أو اسـتثنائية (بقلـة، 2004).

2- ظاهرة دوران العمل:

دوران العمل هو معدل تغير العمل في المنظمة خلال فترة زمنية محددة إما بالدخول أو الخروج بأشكاله المختلفة، ويقيس مدى استقرار الموظفين ورضاهم الوظيفي، ويتم التمييز بين معدلات دوران العمل لفئات يتم تصنيفها حسب الجنس وحسب العمر وحسب المهنة والمهارة، لكي تكون النتائج المستخلصة منها أكثر فائدة لاستخدام الحلول والمعالجات لكل فئة في ضوء نسب ومعدلات دورانها وذلك يتم من خلال وجود خطة للموارد البشرية تساعد في إيجاد الحلول للمشاكل أو تحول دون استمرارها.

3- ظاهرة التغيب والانقطاع:

وتنشأ هذه الظاهرة نتيجة انقطاع العاملين عن العمل خارج الأيام المستحقة لهم كالإجازات بالرغم من حاجة العمل لهم مما يجعل أيام غيابهم بمثابة وقت ضائع يكلف المنظمة أعباء إضافية لذلك تسعى المنظمات لرصد هذه الظاهرة ومتابعتها وتحليل معدلاتها وأسبابها ورسم الخطط التي تساهم في الحد منها (الكبيسي، 2005).

6.3.2 أساليب تخطيط الموارد البشرية:

هناك العديد من الأساليب التي تستخدم في تخطيط الموارد البشرية ويرجع اختلاف أساليب التخطيط في المنظمات إلى مجموعة من المتغيرات التنظيمية منها

حجم المنظمة، نوع نشاطها، مدى توفر المخططين، ثقافة الإدارة العليا والعاملين، ويمكن تقسيم أساليب التخطيط إلى قسمين يكثر استخدامهما بين المنظمات:

1- الأسلوب المباشر (تحليل عبء العمل):

من خلال عبء العمل المطلوب انجازه خلال فترة معينه تقوم المنظمة بتحديد متطلباتها من الموارد البشرية ولتحديد الكميات والنوعيات من الموارد البشرية تأخذ المنظمة بنظر الاعتبار منها:

أ- التغيرات الثقافية: تلعب ثقافة الفرد في تحديد مستوى أداءه العلمي والعملي لذلك تأخذ الإدارة بعين الاعتبار هذا العامل في تحديد الكمية والنوعية من الموارد البشرية.

ب- التغيرات التنظيمية: كاستخدام وحدات جديدة تنظيمية أو استخدام وظائف جديدة، أو إدخال تقنيات حديثة، ويستخدم حجم المبيعات المتوقعة أساساً في تحديد عبء العمل في المنظمة ومن ثم تحديد العدد اللازم لتحمل هذا العبء.

1- الأسلوب الإحصائي:

ويعني الاعتماد على دقة المعلومات المتوفرة من التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والتي يمكن من خلالها تحديد ما يمكن أن يطرأ على الموارد البشرية من ظهور فرص عمل جديدة أو تهديدات تنذر بظهور أزمات اقتصادية ومالية تؤدي إلى تخفيض حجم العمالة والتخلي عن البعض منهم ومن الأساليب (تحليل السلاسل الزمنية – استخدام نماذج الانحدار – تحليل سلسلة ماركوف)، بالإضافة إلى أن هناك عددا من الأساليب التي تظهر بسبب التطورات السريعة في البيئة ووسائل الثقافة ونظم المعلومات ومدى تطوره في المنظمة وغيرها من الأسباب التي تلعب دور في تحديد نوع الأسلوب المتبع في تخطيط الموارد البشرية في المنظمات وكذلك الفترة الزمنية لذلك التخطيط (الهيتي، 2005).

7.3.2 معوقات تخطيط الموارد البشرية:

في أي عمليه تخطيط صغرت أو كبرت لابد أن تعترضها بعـض المعوقـات لذلك يمكن تلخيص أهم المشاكل التي تعيق عملية تخطيط الموارد البشرية بما يلي:

1- ضعف الوعي التخطيطي لدى الأفراد العاملين بل قد يعد البعض عملية تخطيط الموارد البشرية أمر غير ضروري هذا أن لم يلجا لمقاومتها والاعتراض عليها.
2- قلة عدد الخبراء في مجال تخطيط الموارد البشرية وهذا يعد سبباً لضعف الإمكانيات الثقافية والتخطيط للمنظمات لما ينعكس بدوره على احتماليه الوقوع بأخطاء عديدة.
3- عدم توفر نظم معلومات للموارد البشرية مما يتسبب في عدم توفر المعلومـات المطلوبة في عملية التخطيط للموارد البشرية (الحسيني، 2008).

8.3.2 فعالية تخطيط الموارد البشرية:

يوجد اختلاف بين الباحثين حول تحديد مفهوم الفاعلية، وكيفية قياسها، فعرفها البعض بأنها قدرة النظام على تحقيق أهدافه في ضوء الظروف البيئية المحيطة فيه، وفي تعريف أخر هي الأداء الأمثل للنتائج المخططة عن طريـق كفـاءة اسـتخدام الموارد المحددة في إطار الظروف البيئية المحيطة، كما عرفت الفاعلية بأنها تحقيق الأهداف العلمية من وجهة نظر أفضل التفسيرات الممكنة لظروف العمل، وعرفـت الفاعلية أيضا أنها القدرة على تحقيق الأهداف المحددة في زمن محدد مع مراعـاة جودة المخرجات، وهي حالة ناتجة عن القيام بعمل الإجراءات الـصحيحة حـسب متطلبات انجاز الأعمال ووفقا لمعايير عالية يتم قياس الفعالية على ضوئها وتحقيـق الفعالية في عملية تخطيط الموارد البشرية باستخدام نظم المعلومات الإدارية تقـوم على أساس مقدرة النظام على استيفاء الحد الأدنى مـن توقعـات ورغبـات كافـة الأطراف المستفيدة من النظام سواء كانت داخل النظام أو خارجه وكذلك عندما يـتم توفير البيانات الحديثة والدقيقة عن العنصر البشري والتي تبنى عليها التـصورات المستقبلية وتوضع في ضوئها تفاصيل الخطة ومحتوياتها بالاعتماد علـى الحاسـب الآلي واستخدام البرمجيات التي تساهم في بناء قاعدة معلومات متكاملـة يـتم مـن

خلالها جمع وحفظ واسترجاع الأرقام والإحصاءات وتوظيفها فـي عمليـة اتخـاذ القرارات التي تساعد في رفع مستوى المورد البشري في المنظمة (اليحى، 2002).

9.3.2 العوامل المساعدة في زيادة فعالية تخطيط الموارد البشرية:

يمكن للمنظمات تفعيل وتحسين عملية تخطيط الموارد البشرية من خلال العوامل المساعدة التالية:

1- توفر نظام معلومات للموارد البشرية محوسب ويتوافق مع أحكام نظام الخدمة المدنية ومتكاملا مع نظم المعلومات الإدارية للدائرة ككل، مع سهولة ارتباطه بالنظام المركزي في ديوان الخدمة المدنية.

2- اعتبار التخطيط على مستوى الوحدة الإدارية هو الأساس في عملية التخطيط على مستوى الدائرة ككل.

3 – الاهتمام بالمتغيرات التي يمكن أن تؤثر على فعالية التخطيط كالمتغيرات الاقتصادية والديموغرافيه والتعليمية والسياسية العامة والتطور التكنولوجي.

3- تفعيل عملية تقييم الأداء الوظيفي باعتباره احد عوامل تقييم الأداء المؤسسي لكونه يعطي مؤشرات حقيقية عن واقع كفاءة الأداء وبالتالي ينعكس على تخطيط الموارد البشرية وبرامج التدريب (نظام الخدمة المدنية الاردني، 2007).

10.3.2 دور نظام المعلومات في تخطيط الموارد البشرية:

يعتبر تخطيط الموارد البشرية من أكثر النشاطات أهمية في إدارة المنظمـات الحديثة وذلك لدوره الرئيسي في إنجاح المنظمة وزيادة فعاليتها، وقد عده الـبعض بأنه حجر الزاوية والنشاط الحاسم فـي زيـادة فاعليـة إدارة المـوارد البـشرية فمن خلاله تسعى المنظمة للحصول وفي الوقت المناسـب علـى احتياجاتهـا مـن العاملين القادرين والمؤهلين على تنفيذ المهام الموكلة إلـيهم ومواجهـة التحـديات والحيلولة دون وقوع المشاكل والعقبات المتعلقة بالطاقات البشرية فـي المنظمـة، وحتى تكون عملية تخطيط الموارد البشرية فعالة وتحقق الأهداف بشكل سليم لابـد من ربط الحاجات البيئية والتنظيمية من خلال نظام معلومات دقيق يمتلك القدرة على

الحصول على معلومات دقيقة وحديثة، يساعد في تخفيف المصاريف المالية وتقليـل الجهد والوقت، وتزداد فعالية النظام عندما يكون قادر على تدقيق البيانات والحقائق وتصنيفها لاستخدامه في مجالات شؤون الموظفين المختلفة.

وتحدد فعالية نظام المعلومات الإدارية على أساس قدرتـه علـى أداء مهـام التصنيف والتحليل، وقدرته على سرعة تحديد العوامل المشتركة وإمكانيته في دمج وتبويب ومقارنة البيانات، وكذلك مقدرته على استخراج المعلومات بصورة واضحة بحيث يسهل فهمها وتفسيرها حتى يمكن الرجوع إليها والاستفادة منها فـي اتخـاذ القرارات السليمة التي تهدف إلى رفع كفاءة وفعالية الموارد البشرية فـي المنظمـة (قاسم، 1990).

وقد سعت منظمات القطاع العام والقطاع الخاص على توفير نظام معلومـات يوفر البيانات المتعلقة بشؤون العاملين وخلفياتهم الشخصية والسياسات والتشريعات واللوائح المنظمة لعلاقاتهم وحقوقهم والتي يتم جمعها وخزنها وتحديثها واسترجاعها عند الحاجة إليها لتحسين عملية اتخاذ القرارات في المنظمة، ولا يمكن ضمان مدى قوة عمل نظام معلومات وتأثيره داخل المنظمة، دون التحقق من مدى جودة عمليـة البناء لنظام المعلومات سواء على مستوى المدخلات أو العمليات أو المخرجـات أو عبر عمليات التغذية المرتدة، ومدى قبول المستخدمين لهذا النظام وإدراكهم لآليتـه وأهميته في تحسين عملية اتخاذ القرارات في المنظمة، فنظام المعلومات قـد تفـشل حتى لو تم إعدادها بصورة جيدة إذا أهمل العنصر البشري أو لم يقم بالدور المنـاط به بالكفاءة المطلوبة، فالنظام لا ينجح دون وجود أشخاص مؤهلين يـدركون آليتـه وأهميته (الكبيسي، 2005).

وقد بذلت الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض جهود حثيثـة لتطبيـق نظـم المعلومات في إدارات شئون الموظفين بجودة عالية لتحسين عملية اتخاذ القـرارات المتعلقة بالعنصر البشري فقامت بتطوير وتحديث هذه النظم باسـتمرار وتغـذيتها بالبيانات الصحيحة والدقيقة حتى تصل لمرحلة الجودة مما له الأثر الايجابي علـى عملية تخطيط الموارد البشرية وإيجاد حلول لمعاناتها في تحديد احتياجاتها من القوى البشرية المدربة والمؤهلة اللازمة.

4.2 الدراسات السابقة :

تم مراجعة الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة، وتم تصنيفها إلى دراسات عربية وأجنبية، وذلك على النحو التالي:

1.4.2 الدراسات العربية:

أجرى (التمياط، 2007) بدراسة بعنوان: "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية إدارة الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية"، هدفت إلى معرفة مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في الوزارات السعودية ودرجة اهميتها والتعرف على إدارة الموارد البشرية الموجودة في هذه الوزارات، وبيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية إدارة الموارد البشرية في هذه الوزارات .

وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وفاعلية إدارة الموارد البشرية، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة والبرمجيات وفاعلية إدارة الموارد البشرية، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام قواعد البيانات وفاعلية إدارة الموارد البشرية، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام شبكات الانترنت وفاعلية إدارة الموارد البشرية، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية وفاعلية إدارة الموارد البشرية، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات وفاعلية إدارة الموارد البشرية، وأخيراً أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية إدارة الموارد البشرية تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية (العمر، المؤهل العلمي، الخبرة العملية، والخبرة الوظيفية).

وفي دراسة (جابر، 2007) بعنوان: "تصميم نظام معلومات محاسبة الموارد البشرية في الوحدات الاقتصادية"، هدفت إلى تسليط بيان أهمية محاسبة الموارد البشرية كنظام للمعلومات في الوحدات الاقتصادية يمكن أن يساعد في تنظيم بيانات تلك الموارد ويشغلها لكي يتم إنتاجها في صورة معلومات يمكن أن تفيد في اتخاذ

القرارات أكثر فعالية بما يتعلق بالموارد البشرية خاصة إذا ما تم تحقيق التكامل بينه وبين نظام معلومات الموارد البشرية في تلك الوحدات. وأظهرت نتائج الدراسة ان تصميم نظام معلومات محاسبة الموارد البشرية سوف يساهم في قياس قيمة الموارد البشرية وتحليلها بصورة مالية بالإضافة إلى مساهمته في تخطيط تلك الموارد على مستوى الوحدة الاقتصادية وكذلك على المستوى القومي من خلال رسم سياسات التوظيف والأجور والترقيات والحوافز بشكل عام، وان تطبيقات تكنولوجيا المعلومات تؤثر تأثيرا أساسيا على نظم معلومات محاسبة الموارد البشرية لان مدخلاته هي مخرجات نظم معلومات الموارد البشرية مما يؤدي بالنتيجة للتأثير على الوحدة الاقتصادية.

ودراسة (العتيبي، 2007) بعنوان: "الأتمتة ودورها في تحسين أداء إدارات الموارد البشرية في الأجهزة الأمنية" وهدفت إلى التعرف على دور الأتمتة في تحسين أداء إدارات الموارد البشرية باستخدام المنهج الوصفي عن طريق تطبيق مدخل المسح الاجتماعي على العاملين الذين يمارسون بشكل مباشر مهام وأنشطة إدارات الموارد البشرية في الأجهزة الأمنية المركزية بمدينة الرياض.

وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام الأتمتة بإدارات الموارد البشرية بصفة عامة كانت ضعيفة، وان الأتمتة يمكن أن تسهم في تخطيط واستقطاب الموارد البشرية وتحديد الاحتياجات التدريبية بدرجة كبيرة، كما أن الأتمتة يمكن أن تسهم في تحسين أداء إدارات الموارد البشرية بدرجة كبيرة، وقد أثبتت الدراسة أن هناك صعوبات تحد من تطبيق الأتمتة بإدارات الموارد البشرية بدرجة كبيرة وان لمتطلبات المقترحة في هذه الدراسة لتفعيل الأتمتة ستؤدي إلى زيادة فعالية أتمتة إدارات الموارد البشرية بدرجة كبيرة جدا.

وأجرى (طرطارة، 2006) دراسة بعنوان: "أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة في الأردن"، هدفت إلى استقصاء أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في وظائف إدارة الموارد البشرية (استقطاب وتعيين الموظفين، وتدريب الموظفين، وتقويم أداء الموظفين) في المؤسسات العامة في الأردن.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة في الأردن، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة الموظفين العاملين في دائرة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في وظائف إدارة الموارد البشرية (الاستقطاب، والتعيين، والتدريب، وتقييم الأداء) في المؤسسات العامة في الأردن، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لنوعية الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في وظائف إدارة الموارد البشرية (الاستقطاب، والتعيين، والتدريب، وتقييم الأداء) في المؤسسات العامة في الأردن، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لملاءمة معلومات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في وظائف إدارة الموارد البشرية (الاستقطاب، والتعيين، والتدريب، وتقييم الأداء) في المؤسسات العامة في الأردن، واخيراً أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة في الأردن تعزى للخصائص الديمغرافية والوظيفية (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة)

قامت (بقلة، 2004) بدراسة بعنوان: "واقع تخطيط الموارد البشرية في منظمات القطاع العام والخاص الأردني" هدفت إلى معرفة واقع تخطيط الموارد البشرية في منظمات القطاعين العام والخاص في الأردن وتوضيح المعيقات التي تؤثر على فعالية عملية التخطيط للموارد البشرية وتوصلت الدراسة إلى أن توفر البيانات بالدقة والسرعة المطلوبة لدى الدائرة (القسم) المعني بالتخطيط في المنظمة يساهم بشكل كبير في نجاح عملية التخطيط للموارد لبشرية، وتوصلت أيضا إلى أن عملية تخطيط الموارد البشرية يساعد المنظمة في إجراءات سد النقص أو التخلص من الفائض في الموارد البشرية بشكل ينسجم مع إستراتيجية المنظمة العامة وكذلك قدمت الدراسة توصيات يمكن أن تساهم في تطوير ممارسة عملية تخطيط الموارد البشرية في القطاعين العام والخاص بالشكل الأمثل والتي جاءت بدرجة متوسطة بحسب تصورات المبحوثين.

وقامت (جرادات، 2004) بدراسة بعنوان: "واقع تطبيق أنظمة المعلومات الإدارية للموارد البشرية في قطاع البنوك الأردني"، هدفت الى معرفة اتجاهات مديري الموارد البشرية في قطاع البنوك الأردني نحو واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية، وإلى معرفة المعوقات التي تحول دون تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية، وهدفت الدراسة الى إبراز أهمية نظم معلومات الموارد البشرية بالنسبة لمديري الموارد البشرية، كما هدفت الدراسة الى قياس مدى فاعلية نظم معلومات الموارد البشرية والتعرف على العلاقة بين الأداء المالي وفاعلية نظم معلومات الموارد البشرية.

وتوصلت نتائج الدراسة الى مدى الموافقة العامة لأفراد عينة الدراسة نحو تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية متوسط، وأن هناك معوقات تحول دون تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية ومن أبرز هذه المعوقات عدم معرفة الموظفين بالنظم الحديثة لإدارة الموارد البشرية بشكل خاص ولنظام المعلومات الإداري في البنك بشكل عام، كذلك نقص الدورات التدريبية في مجال نظم المعلومات لدى موظفي البنك واعتماد البنك على نظام معلوماتي واحد للموارد البشرية وعدم تحديثه جاءت ضمن درجة موافقة متوسطة، وأنه لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم معلومات الموارد البشرية في قطاع البنوك الأردني تعزى للمستوى التعليمي، وخبرات مديري الموارد البشرية، وتوجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم معلومات الموارد البشرية المستخدم في قطاع البنوك الأردني تعزى لحجم البنك، وسنة التأسيس، وعدد فروع البنك.

وقام (اليحي، 2002) دراسة بعنوان: "فعالية نظم معلومات الموارد البـشرية في أداء إدارات شؤون الضباط والأفراد في الأجهزة الأمنية" هدفت إلى معرفة نظم معلومات الموارد البشرية المستخدمة في الأجهزة الأمنيـة فـي منطقـة الريـاض بالمملكة العربية السعودية، ومدى فعالية تلك النظم في مختلف مكوناتها ومجـالات استخدامها.

وأظهرت نتائج الدراسة أن أكثر نظم معلومات الموارد البشرية المستخدمة في عمل أفراد عينة الدراسة بأدارت شؤون الضباط والأفراد فـي الأجهـزة الأمنيـة

بالرياض هي نظام الملفات والحاسب الآلي، ووجود مجالات استخدام متوسطة لنظام معلومات الموارد البشرية المستخدمة في الأجهزة الأمنية كان أبرزها نقل وإعـارة وترقية الضباط والأفراد. كما بينت النتائج وجود معوقات تحد من اسـتخدام نظـم معلومات الموارد البشرية في مختلف مجالات استخدامها في الأجهزة الأمنية كـان من أهمها كثرة الأعباء الوظيفية على العاملين، ووجود رضا مرتفع نسبيا عن نظـم معلومات الموارد البشرية المستخدمة في الأجهزة الأمنية، وأخيراً أشـارت نتـائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديموغرافية لأفـراد عينة الدراسة وآرائهم نحو بعض متغيرات الدراسة الأساسية (المحاور) عن فعالية نظم معلومات الموارد البشرية في أداء إدارات شؤون الضباط والأفراد في الأجهزة الأمنية.

2.4.2 الدراسات الأجنبية :

أجـرى مادابوسـي (Madapusi, 2008) دراسـة بعنـوان: "Aligning International Business, Human Resources & Information System Strategies" "**تصنيف العمل والموارد البشرية واستراتيجيات نظم المعلومات الدولية**" هدفت إلى بيان العلاقة بين تصنيف العمل والموارد البشرية واستراتيجيات نظـم المعلومـات الدولية، وأشارت الدراسة إلى أن الشركات تحتاج إلى تصنيف نفسها على مـستوى العمل الدولي، واستراتيجيات الموارد البشرية لإنجاز اداء رفيع المستوى، وكشركات منافسة للسوق فإن نظم المعلومات تعبر عن عولمـة عمـل الـشركات باعتبارهـا عالمية، إذ تعد ضرورة حتمية لهذه الشركات، للوصول إلى ترتيب نظم معلوماتهـا واستراتيجيات مواردها البشرية، وهذه الدراسة تختبر عالميـة العمـال للـشركات، والموارد البشرية، واستراتيجيات نظم المعلومات لتطوير إطار لتوجيه المديرين لهذه الشركات لتصنيف شركاتهم عالمياً، من حيث نظـم المعلومـات، واسـتراتيجيات الموارد البشرية التي تستخدمها عالمياً.

وأجرى كل من حسين ووالاس وكورلينـوس (Hussain; Wallace & Cornelius, 2007) بدراسة بعنوان: " The Use and Impact of Human Resource Information

"Systems on Human Resource Management Professionals" **"درجة استخدام وتأثير نظم معلومات الموارد البشرية على موظفي الموارد البشرية"**، هدفت إلى معرفة درجة استخدام نظم معلومات الموارد البشرية وتأثيرها على موظفي الموارد البشرية، وقامت الدراسة بتطوير وإدارة مسح على مختلف المنظمات في المناطق محل الدراسة، بالاضافة إلى إجراء المقابلات، وذلك للتعرف على درجة استخدام نظم معلومات الموارد البشرية، وإجراء مقارنات بين مختلف المنظمات للوصول إلى تصنيف للمنظمات التي تستخدم نظم معلومات الموارد البشرية، وقد اشارت نتائج الدراسة إلى ان استخدام نظم معلومات الموارد البشرية كان خياراً استرتيجياً للمنظمات، ويضيف قيمة محسوسة لها، كما بينت النتائج ان استخدام نظم معلومات الموارد البشرية يؤثر على درجة احتراف العاملين في الموارد البشرية، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق في درجة استخدام نظم معلومات الموارد البشرية بين المنظمات تعزى لحجم المنظمة، وكانت هذه الفروق لصالح المنظمات الكبيرة، كما بينت الدراسة أيضاً إلى ان استخدام نظم معلومات الموارد البشرية ادى إلى مشاركة عاملي الموارد البشرية في وضع إستراتيجية المنظمة بفاعلية نتيجة لخبرتهم في استخدام نظم معلومات الموارد البشرية.

وقام بوتنج (Boating, 2007) بدراسة بعنوان: The Role of Human Resource Information Systems (HRIS) in Strategic Human Resource Management (HRMS) **"دور نظم معلومات إدارة الموارد البشرية في إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية"**، هدفت إلى استقصاء دور نظم معلومات إدارة الموارد البشرية في إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية، واعتمدت هذه الدراسة على الأساس النظري وقامت الدراسة بمعرفة وجهة نظر العاملين المتخصصين في إدارة الموارد البشرية والمديرين في منظمات مختلفة بأثر نظم معلومات إدارة الموارد البشرية في مهام الموارد البشرية الإستراتيجية، وأدوار العمل. وهذه المحاولات سعت للكشف عن وجود فروق دالة إحصائياً في درجة استخدام نظم معلومات إدارة الموارد البشرية بين المنظمات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة.

وأظهرت نتائج الدراسة أن العاملين المتخصصين في إدارة الموارد البـشرية يعتقدون عدم وجود دور لنظم معلومات إدارة الموارد البشرية في مهـام المـوارد البشرية الإستراتيجية، ولكنهم يدركونها كتقنية للتمكين. كما بينت نتائج الدراسـة ان رؤساء أقسام الموارد البشرية في المنظمات الكبيرة يعتقدون أن بوجود دور لـنظم معلومات إدارة الموارد البشرية في دعم استراتيجيات الموارد البشرية. وأظهـرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائياً في درجة استخدام نظم معلومات إدارة الموارد البشرية بين المنظمات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة.

وفي دراسة بول وشبتون (Ball & Shipton, 2003) التي بعنوان: Human Resources Information Systems & the Challenge of Human Resources Development. A Contextual Analysis, "**نظـم معلومـات المـوارد البـشرية وتحديات تطوير الموارد البشرية**" هدفت إلى توضيح الاستخدامات المحتملة والفعلية لنظم معلومات الموارد البشرية في فعالية دعم وتطوير الموارد البشرية، واسـتندت دراستهما على دراسة حالتين لشركتين عاملتين في قطـاع الخـدمات البريطـاني، تطبقان نظم معلومات الموارد البشرية هما (Airco) و(Softco) وتمت مقابلة مديري الموارد البشرية، ومديري الإدارات، والمشرفين، والموظفين الإداريين فـي دائـرة الموارد البشرية فقط، وأظهرت الدراسة نتائج من أهمها: لـم يـتم تطبيـق نظـم معلومات الموارد البشرية بشكل كامل في الشركتين حيث ما زالت هذه الـنظم فـي طور التعديل والتطوير، وأن هناك اهتمام بنظام التدريب كأحـد أنظمـة معلومـات الموارد البشرية لأن مهارات وكفاءة الأفراد تتقادم مع مرور الزمن، كما يتم العناية بالتدريب التقني جراء تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية وجـراء تطـور تلـك النظم، وساعدت نظم معلومات الموارد البشرية بكامل مخرجاتها مـديري المـوارد البشرية على المساهمة بشكل استراتيجي على تزويد الإدارة العليا بالمعلومات الدقيقة لاتخاذ القرارات الإستراتيجية التي تدعم وتحسن الأداء.

وقام ريتشارد وليلاند (Richard & Leyland, 1998) بدراسة بعنـوان: measuring Information Systems service quality: Lessons From Two Longitudinal Case Studies "**قياس جودة نظم المعلومات الإدارية**" وهدفت إلـى قياس جودة الخدمة في قطاع الأعمال حيث تم قياس الجودة ثلاث مرات فـي إدارة

نظم المعلومات في قطاع الأعمال، فبعد القياس الأول توصلت إلى عدة نتائج تساهم في تحسين جودة الخدمة وفي القياس الثاني أشار إلى تحسين جودة الخدمة في فترة التداخل وعندما قيست الخدمة في المرة الثالثة كانت النتائج نفس نتائج القيـاس فـي المرة الأولى ومن هذا توصل الباحث إلى أن هذا دليل على أن اهتمام الإدارة بجودة الخدمة يقل بعد سنة وان إدارة نظم المعلومات تحتاج إلى الاعتناء بالجودة كـالتزام منها وليس حالة عابرة، وتوصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمة لـنظم المعلومـات تتطلب تطبقها على المـستويات الثلاثـة الإداريـة (الاسـتراتيجي – التكتيكـي – التشغيلي).

3.4.2 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

بعد استعراض عدد من الدراسات السابقة، يلاحظ قلة الدراسـات العربيـة التي تناولت قياس جودة نظم المعلومات الإدارية في القطاع العام وأثره على فاعلية عملية تخطيط الموارد البشرية، فالدراسات التي تم الحصول عليها كانـت متنوعـة فمنها من تناول جانب قيـاس جـودة نظـم المعلومـات الإداريـة (Richard& Leyland, 1998) والبعض تناول نظم المعلومات الإداريـة(طرطـارة، 2006، (جرادات، 2004) والبعض الأخر تكلم عن تخطيط الموارد البشرية(بقله، 2004) ودراسات تكلمت عن نظم معلومات الموارد البشرية(اليحـى، 2002) ، (Hussain; Wallace & Cornelius, 2007)، (Boating, 2007)، (Ball & Shipton, 2003) .

وتعد الدراسة الحالية الأولى من حيث موضوعها في المملكة العربية الـسعودية على حد علم الباحث التي تناولت قياس جودة نظم المعلومات الإدارية وأثره علـى تخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية، ويمكن الاستفادة من النتـائج التـي يتوصل إليها الباحث في تفعيل جودة النظم المستخدمة في الأجهزة الحكومية، وكذلك تقديم مقياس يمكن الاستفادة منه وتطويره من قبل المهتمين في هذا المجال.

الفصل الثالث
المنهجية والتصميم

1.3 منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي وذلك من خلال استعراض أهم الأدبيات ذات العلاقة بمدى تأثر وظائف الموارد البشرية لاسيما التخطيط بجودة نظم المعلومات الإدارية وأبعادها، كذلك مراجعة الدراسات السابقة المرتبطة بالدراسة. كما اعتمدت هذه الدراسة المنهج التطبيقي والذي تم من خلاله تطبيق أداة الدراسة التي تم تطويرها لغايات تحقيق أهداف الدراسة، وذلك لجمع البيانات من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

2.3 مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في إدارات شؤون الموظفين في الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض وتم الرجوع لسجلات هذه الأجهزة لمعرفة عددهم والبالغ عددهم (1040) موظفاً موزعين على (40) جهازاً حكومياً في مدينة الرياض.

3.3 عينة الدراسة:

وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة وبنسبة (50%)، وبذلك فان عينة الدراسة تكونت من (520) موظفاً، وتم توزيع (520) استبانه استرجع منها (515) وخضعت للتحليل (512) تشكل ما نسبة (98.46%) من عينة الدراسة وما نسبة (49%) من مجتمع الدراسة وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي.

وفيما يلي خصائص عينة الدراسة:

وصف خصائص عينة الدراسة:

الجدول رقم (2)

خصائص عينة الدراسة

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
العمر	25 سنة فأقل	57	%11
	26-36 سنة	261	%51
	37-46 سنة	130	%25
	47-57 سنة	63	%12.3
	57 سنة فأكثر	1	%0.02
المستوى التعليمي	ثانوية فأقل	180	%35.2
	دبلوم	154	%30.1
	بكالوريوس	162	%31.6
	دراسات عليا	16	%3.1
الخبرة	10 سنوات فأقل	278	%54.3
	11-20 سنة	113	%22.1
	21-30 سنة	95	%18.6
	31-40 سنة	25	%4.9
	41 سنة فأكثر	1	%0.02
الحالة الاجتماعية	أعزب	109	%21.3
	متزوج	403	%78.7
المستوى الوظيفي	مدير	21	%4.1
	مساعد مدير	18	%3.5
	رئيس قسم	77	%15
	موظف	396	%77.3

يلاحظ من الجدول رقم (2) إن معظم أفراد عينة الدراسة كانوا ضمن الفئة العمرية (26-36) إذ بلغت نسبتها 51%، أما أقل الفئات العمرية تكراراً فكانت فئة (57 سنة فأكثر) حيث بلغ نسبتهم (0.02%).

وفيما يتعلق بمتغير المستوى التعليمي فقد كان معظم أفراد عينة الدراسة هم من حملة الثانوية العامة حيث بلغ نسبتهم (35.2%)، وتلاهم حملة البكالوريوس

وبلغ نسبتهم (31.6%)، في حين كان حملة الدراسات العليا الأقل تكراراً في الدراسة وبلغ نسبتهم (3.1%).

وحول متغير الخبرة فقد كان معظم المبحوثين ضمن فئة (10 سنوات فأقل) وبلغ نسبتهم (54.3%) ثم تلاها فئة (11-20 سنة) وبلغت نسبتها 22,1% في حين كانت الفئة 41 سنة فأكثر الأقل في هذه الدراسة وبلغ نسبتها (0.02%).

أما فيما يتعلق بالحالة الاجتماعية فقد كان معظم أفراد عينة الدراسة من المتزوجين وبلغ نسبتها(78.7%).

أما فيما يختص بمتغير المسمى الوظيفي فقد شكّل الموظفون أكبر الفئات من عينة الدراسة بنسبة بلغت (77.3%)، تلاها فئة رئيس قسم بنسبة (15%)، ثم فئة مدير وبنسبة (4.1%)، ثم مساعد مدير بنسبة (3.5%).

4.3 أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتطوير استبانه مستفيداً من الأدبيات والدراسات السابقة(Richard & Leyland, 1998)، (بقلة، 2004)، (طرطارة، 2006) وتتكون هذه الاستبانة من ثلاثة أجزاء وهي:

الجزء الأول: العوامل الديموغرافيه وتشمل (المؤهل التعليمي، الخبرة، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى الوظيفي).

الجزء الثاني: يحتوي هذا الجزء على 21 فقرة تقيس جودة نظم المعلومات باستخدام مياس الجودة SERVQUAL وتمت الاستعانة في هذا الجزء بدراسة(Richard & Leyland, 1998) وهذه الفقرات موزعة على خمسة أبعاد وهي:

1. البعد الأول: المكونات الملموسة للنظام.
2. البعد الثاني: اعتمادية النظام.
3. البعد الثالث: الاستجابة السريعة للنظام.
4. البعد الرابع: أمن النظام.
5. البعد الخامس: تحقيق حاجات العملاء.

الجزء الثالث: يحتوي هذا الجزء على (16) فقرة تقيس فاعلية تخطيط الموارد البشرية، وتم صياغة وبناء فقرات هذا المتغير استرشاداً بدراسة(بقلة، 2004) ودراسة(طرطارة، 2006) .

وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (Likert scale) لتحديد أوزان فقرات الاستبانة على النحو التالي:

(موافق بشدة– خمس درجات)، (موافق– أربع درجات)، (غير متأكد- ثلاث درجات)، (غير موافق- درجتين)، (غير موافق بشدة- درجة واحدة).

5.3 صدق الأداة:

لقد تم عرض أداة الدراسة على ثمانية محكمين من الأساتذة أعضاء هيئة التدريس في كلية إدارة الأعمال في جامعة مؤتة، وذلك للتأكد من سلامة فقراتها لغوياً ومضموناً، ومدى تمثلها لأبعاد الدراسة، وقد تم تعديلها على ضوء آراء المحكمين، حيث تم استبعاد بعض الفقرات وأضيفت فقرات أخرى، حتى ظهرت الاستبانة بصورتها الحالية.

6.3 ثبات الأداة:

تم استخراج معامل الثبات (كرونباخ الفا) للتأكد من الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، وقد بلغت قيمة الثبات لكل بعد كما يلي:

الجدول رقم (3)

قيم معامل الثبات (الاتساق الداخلي) لكل بعد من أبعاد الدراسة

	اسم البعد	معامل الثبات
البعد الأول	المكونات الملموسة للنظام	0.79
البعد الثاني	اعتمادية النظام	0.84
البعد الثالث	الاستجابة السريعة للنظام	0.86
البعد الرابع	أمن النظام	0.80
البعد الخامس	تحقيق حاجات العملاء	0.76
الجزء الثاني	فاعلية تخطيط الموارد البشرية	0.90

يلاحظ من الجدول رقم (3) إن معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة كانت مرتفعة وتتمتع بدلالات ثبات واتساق مقبولة لغايات البحث العلمي.

7.3 المعالجة الإحصائية:

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (spss. V. 16):

1. مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف خصائص عينة الدراسة اعتماداً على التكرارات والنسب المئوية ومن أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة ومعرفة أهميتها النسبية تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
2. تحليل الانحدار المتعدد وذلك للتأكد من صلاحية النموذج واختبار فرضيات الدراسة.
3. تحليل الانحدار التدريجي(stepwise) لمعرفة أي المتغيرات المستقلة أشد تأثيراً على المتغيرات التابعة في هذه الدراسة.
4. تحليل التباين الأحادي.

8.3 التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

جودة نظم المعلومات الإدارية: هي الفجوة بين توقعات مستخدمين نظم المعلومات الإدارية وبين ادراكاتهم للأداء الفعلي للنظام.

فاعلية تخطيط الموارد البشرية:هي القدرة على التنبؤ باحتياجات المنظمة من الأفراد في زمن محدد مع مراعاة جودة المخرجات التي تؤمن الحصول على هؤلاء الأفراد بالكم والنوع الملائمين وفي الوقت والمكان المناسبين .

الفصل الرابع

عرض النتائج و مناقشتها والتوصيات

فيما يلي عرض لنتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة مع الأخذ بعين الاعتبار أن تدرج المقياس المستخدم في الدراسة على النحو التالي:

موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

واستنادا إلى ذلك فان قيم المتوسطات الحسابية التي وصلت إليها الدراسة، سيتم التعامل معها لتفسير البيانات على النحو التالي:

(1- 2.49 ضعيفة)، (2.5- 3.49 متوسطة)، (3.5- 5 مرتفعه).

1.4 الإجابة عن أسئلة الدراسة:

السؤال الأول:

ما مستوى جودة نظم المعلومات الإدارية في الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض؟

من أجل الإجابة على هذا السؤال تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة، والجدول رقم (5) يوضح هذه النتائج.

جدول رقم (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لجودة نظم المعلومات الإدارية في الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
المكونات الملموسة للنظام	3.89	0.63	1
الاستجابة السريعة للنظام	3.86	0.77	2
اعتمادية النظام	3.56	0.63	3
أمن النظام	3.50	0.74	4
تحقيق حاجات العملاء	3.46	0.79	5

يتضح من الجدول رقم (4) إن المتوسطات الحسابية لجودة نظم المعلومات الإدارية في الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض جاءت معظمها مرتفعة حيث تراوحت الأبعاد الخمسة بين (3.46-3.89)، وجاء بعد المكونات الملموسة للنظام في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.89)، تلا ذلك بعد الاستجابة السريعة للنظام بمتوسط حسابي (3.86)، ثم بعد اعتمادية النظام بمتوسط حسابي (3.56)، وأخيراً بعد تحقيق حاجات العملاء بمتوسط حسابي (3.46) بحسب تصورات المبحوثين يعزى إلى أن الأجهزة الحكومية لا تضع حاجات مستخدمي النظام في مقدمة اهتماماتها ولا تتبنى الشفافية بدرجة عالية مع المستخدمين.

السؤال الثاني:

ما مستوى فاعلية تخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على بعد فاعلية تخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض، والجدول رقم (5) يبين هذه النتائج.

جدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفاعلية تخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
هناك تكامل ما بين إستراتيجية المنظمة العامة وتخطيط الموارد البشرية.	3.13	0.80
تعتمد المنظمة على التحليل الوظيفي باعتباره الطريقة العلمية لتحديد الوظائف.	3.10	0.98
تعتمد المنظمة على الخبرة السابقة لتقدير احتياجاتها من الموظفين.	3.39	0.93
تقوم المنظمة باستخدام طرق كمية للتنبؤ باحتياجاتها المستقبلية من الموظفين.	2.94	0.97
تقوم المنظمة بالإعلان عن الوظائف الشاغرة لسد احتياجاتها من الموظفين.	3.01	1.29
يتم التنسيق بين إدارة شؤون الموظفين والإدارة العليا عند اتخاذ أي إجراء يتعلق بتقليص العمالة أو تعيين أفراد جدد.	3.26	1.17
يتم زيادة أو تقليص أعداد الموظفين داخل المنظمة بناء على أسس موضوعيه وواضحة.	2.80	1.13
يتم تحديد الوقت المناسب لإجراء تعيينات جديدة للموظفين الجدد داخل المنظمة.	2.95	1.20
تقوم المنظمة بتحليل ووصف الوظائف كأساس لتخطيط الموارد البشرية.	3.10	0.99
يتم التنسيق والتعاون ما بين إدارة شؤون الموظفين وباقي الإدارات الأخرى قبل إجراء أي تعيينات جديدة أو تنقلات أو ترقيات.	3.19	1.19
يتم متابعة وتقييم تنفيذ خطط الموارد البشرية بصورة مستمرة ودورية.	2.98	2.06
يتم الاستفادة من مخرجات نظم المعلومات في تحديد الاحتياجات من الوظائف.	3.04	1.02
يتم الاستفادة من مخرجات نظم المعلومات في إعداد وصف الوظائف.	3.03	.99
يتم الاستفادة من مخرجات نظم المعلومات عند ترقيات الموظفين.	3.33	1.06
يتم الاستفادة من مخرجات نظم المعلومات في معرفة معدل دوران العمل.	2.77	1.14
يتم الاستفادة من مخرجات نظم المعلومات في متابعة نموذج تقييم الأداء ونسب الحاصلين على التقديرات المختلفة.	3.01	1.18
المتوسط الكلي	3.06	0.74

يتضح من الجدول رقم (5) إن المتوسط الكلي لفقرات هذا المتغير بلغ (3.06) مما يدل على أن فاعلية تخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض جاءت بدرجة متوسطة، حيث الاستفادة من مخرجات نظم المعلومات في تخطيط الموارد البشرية كانت متوسطة.

2.4 فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05≥α) لجودة نظام المعلومات الإدارية وأبعادها (المكونات الملموسة للنظام، اعتمادية النظام، الاستجابة السريعة للنظام، أمن النظام، تحقيق حاجات العملاء) على فاعلية تخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية.

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (6)

نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الأولى

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	5	112.332	22.466	67.618	0.000
الخطأ	507	167.78	0.330		

معامل التحديد (R2)= 0.401، قيمة R= (0.633).

تبين من معطيات الجدول رقم (6) ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية استناداً إلى ارتفاع قيمة F المحسوبة والبالغة (67.618) عن F الجدولية على مستوى دلالة (0.05≥α) ودرجات حرية (505.5)، ويتضح إن المتغير المستقل جودة نظم المعلومات الإدارية في ذلك النموذج يفسر ما مقداره (0.401) من التباين في المتغير التابع وهي قوة تفسير مرتفعة، مما يدلل على وجود أثر للمتغير المستقل في المتغير التابع وإن النموذج ذو صلاحية لاختبار الفرضية الأولى.

الجدول رقم (7)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر جودة نظم المعلومات الإدارية على فاعلية تخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية

جودة نظم المعلومات الإدارية	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
أمن النظام	.238	.052	0.239	4.55	0.00
تحقيق حاجات العملاء	0.174	0.42	0.186	4.171	0.00
الاستجابة السريعة للنظام	0.135	0.051	0.142	2.62	0.009
اعتمادية النظام	0.150	0.055	0.128	2.72	0.007
المكونات الملموسة للنظام	0.103	0.51	0.089	2.027	0.043

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (7) استناداً لقيمة F المحسوبة (2.027 - 2.72 - 2.62-4.55-4.17) على التوالي عند مستوى الدلالة (0.05≥α)، أن المكونات الخمسة لجودة نظم المعلومات الإدارية كانت ذات دلالة إحصائية وقد أسهمت في تفسير قوة التأثير على فاعلية تخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية، ويعزز ذلك قيمة معاملات (Beta) البالغة (0.239 - 0.142 0.186-0.128-0.089) على التوالي، ونتيجة لذلك ترفض الفرضية الصفرية، والتي تنص على إنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظم المعلومات الإدارية على فاعلية تخطيط الموارد البشرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة نظم المعلومات الإدارية على فاعلية تخطيط الموارد البشرية.

كما تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي لمعرفة ترتيب دخول عناصر المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار في التأثير على المتغير التابع، والجدول رقم (8) يوضح ذلك.

جدول رقم (8)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (stepwise) للتنبؤ في فاعلية تخطيط الموارد البشرية من خلال أبعاد المتغير المستقل (جودة نظم المعلومات الإدارية)

ترتيب دخول المتغيرات في معادلة التنبؤ	معامل التحديد R2	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
أمن النظام	0.313	0.232	0.00
تحقيق حاجات العملاء	0.365	145.801	0.00
الاستجابة السريعة للنظام	0.385	105.883	0.00
اعتمادية النظام	0.396	82.98	0.00
المكونات الملموسة للنظام	0,401	67.618	0.00

يتضح من استخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي لمعرفة ترتيب دخول عناصر المتغير المستقل في معادلة الانحدار ان أول المتغيرات التي دخلت في معادلة الانحدار هو أمن النظام إذ بلغ معامل التحديد له (0.313) أي إنه يفسر ما مقدار 313% من قيمة التباين في المتغير التابع (فاعلية تخطيط الموارد البشرية، ثم تلا ذلك المتغير تحقيق حاجات العملاء إذ بلغ معامل التحديد له (0.365) أي أنه يفسر مع متغير أمن النظام ما مقداره 36% من التباين في المتغير التابع) (فاعلية تخطيط الموارد البشرية).

ثم يليه المتغير المستقل الاستجابة السريعة للنظام الذي يفسر مع المتغيرين السابقين 38% من التباين في المتغير التابع (فاعلية تخطيط الموارد البشرية).

ثم تلا ذلك متغير اعتمادية النظام والذي يفسر مع المتغيرات الثلاثة السابقة ما مقداره 39% من التباين في المتغير التابع، ثم جاء في المرتبة الأخيرة متغير المكونات الملموسة للنظام، والذي يفسر مع المتغيرات الأربعة السابقة ما مقداره (0.401%) من التباين في المتغير التابع كما أن قيمة F المحسوبة بلغت على التوالي (0.232)، (145.801)، (105.88)، (82.98)، (67.618) وهي أكبر من قيمتها الجدوليه ويعزز ذلك قيمة معامل الانحدار Beta وقيمة (F)، مما يدل على أن

بعد امن النظام أكثر تأثير في المتغير التابع (فاعلية تخطيط الموارد البشرية) ثم بعد تحقيق حاجات العملاء وأخيراً المكونات الملموسة للنظام.

الفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لتصورات المبحوثين نحو جودة نظم المعلومات الإدارية في الأجهزة الحكومية تعزى إلى المؤهل التعليمي، الخبرة، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى الوظيفي.

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي لمعرفة تصورات المجموعتين نحو جودة نظم المعلومات الإدارية حسب كل متغير من المتغيرات المستقلة، والجدول رقم (9) يبين هذه النتائج.

جدول رقم (9)

نتائج تحليل التباين الأحادي في تصورات المبحوثين نحو جودة نظم المعلومات الإدارية حسب متغير المؤهل التعليمي

	التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
المكونات الملموسة للنظام	بين المجموعات داخل المجموعات	0.582 201.941	3 508	1.861 0.398	4.681	0.003
اعتمادية النظام	بين المجموعات داخل المجموعات	2.587 204.227	3 508	0.862 0.397	2.173	0.090
الاستجابة السريعة	بين المجموعات داخل المجموعات	2.368 306.566	3 508	0.789 0.603	1.308	0.271
أمن النظام	بين المجموعات داخل المجموعات	7.184 275.084	3 508	2.395 0.542	4.42	0.004
تحقيق حاجات العملاء	بين المجموعات داخل المجموعات	3.530 317.406	3 508	1.177 0.625	1.88	0.13

يتضح من الجدول رقم (9) وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين نحو جودة المكونات الملموسة للنظام.

حيث بلغت قيمة F (4.681) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05≥α)، ولمعرفة لصالح من تعود هذه الفروق تم استخدام اختبار شافية للمقارنات البعدية، والجدول رقم (10) يوضح هذه النتائج.

جدول رقم (10)

نتائج اختبار شافيه للمقارنات البعدية لتصورات المجموعتين نحو جودة المكونات الملموسة للنظام تبعاً للمؤهل التعليمي

	ثانوي فأقل (3.99)	دبلوم (3.74)	بكالوريوس (3.88)	دارسات عليا (4.06)
ثانوي فأقل (3.99)		0.24746		
دبلوم (3.74)				
بكالوريوس (3.88)				
دراسات عليا (4.06)				

يتضح من الجدول رقم (10) وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتـصورات المبحوثين نحو جودة المكونات الملموسة للنظام فـي الأجهـزة الحكوميـة تعـزى للمستوى التعليمي، وهذه الفروق لصالح المستوى التعليمي الـدبلوم حيـث كانـت تصوراتهم نحو جودة المكونات الملموسة لنظام وفاعليتها في الأجهـزة الحكوميـة أعلى من تصورات الموظفين ذوي المؤهل التعليمي الثانوي.

كما أشارت النتائج في الجدول رقم (9) إلى عـدم وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائية لتصورات المبحوثين نحو اعتمادية النظام تعزى للمؤهل حيث أشار معظم الموظفين إلى فاعلية اعتمادية النظام في الأجهزة الحكومية وبالرجوع للموظفين من ذوي الخبرة.

وأشارت النتائج في الجدول رقم (9) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحـصائية لتصورات المبحوثين نحو الاستجابة السريعة للنظام حيث أشار معظم الموظفين إلى فاعلية الاستجابة الشريعة للنظام في الأجهزة الحكومية.

واتضح من النتائج في الجدول رقم (9) إلى وجود فروق ذات دلالـة إحـصائية لتصورات المبحوثين نحو فاعلية أمن النظام في الأجهزة الحكومية حيث بلغت قيمة

(4.42) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)، ولمعرفة لصالح من تعود هذه الفروق تم استخدام اختبار شافية للمقارنات البعدية والجدول رقم (11) يوضح هذه النتائج.

جدول رقم (11)

نتائج اختبار شافية للمقارنات البعدية للفروق في تصورات المبحوثين نحو فاعلية أمن النظام في الأجهزة الحكومية للمؤهل التعليمي

	ثانوي (3.50)	دبلوم (3.35)	بكالوريوس (3.64)	دراسات عليا (3.70)
ثانوي فأقل (3.50)				
دبلوم (3.35)			*0.28816*	
بكالوريوس (3.64)				
دراسات عليا (3.70)				

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة($0.05 \geq \alpha$)

يتضح من الجدول وجود فورق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين نحو جودة أمن النظام في الأجهزة الحكومية بين الموظفين من ذوي المستوى التعليمي الدبلوم، وذوي المستوى التعليمي البكالوريوس وهذا الفرق لصالح البكالوريوس حيث أشاروا إلى جودة امن النظام في الأجهزة الحكومية أكثر من ذوي الدبلوم.

كما اتضح من النتائج في الجدول رقم (9) إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً في تصورات المبحوثين نحو جودة تحقيق حاجات العملاء تعزى للمؤهل العلمي حيث بلغت قيمة (F) (1.883) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$).

ولبحث تصورات المبحوثين نحو جودة نظم المعلومات الإداريـة فـي الأجهـزة الحكومية تبعا لخبرة الموظف تم استخدام تحليل التباين الأحادي، والجدول رقم (12) يبين هذه النتائج.

جدول رقم (12)

نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق في تصورات المبحوثين نحو جودة نظام المعلومات الإدارية تبعاً للخبرة

اسم البعد	التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	درجات الحرية
المكونات الملموسة للنظام	بين المجموعات داخل المجموعات	0.503 207.019	4 507	0.126 0.408	0.308	0.870
اعتمادية النظام	بين المجموعات داخل المجموعات	2.064 202.16	4 507	0.516 0.399	1.29	0.271
الاستجابة السريعة للنظام	بين المجموعات داخل المجموعات	3.13 305.79	4 507	0.785 0.603	1.301	0.269
أمن النظام	بين المجموعات داخل المجموعات	6.320 275,94	4 507	1.58 0,544	2.90	0.21
تحقيق حاجات العملاء	بين المجموعات داخل المجموعات	5.56 315.37	4 507	1.39 0.622	2.23	0.064

تشير المعطيات في الجدول رقم (12) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو جودة المكونات الملموسة للنظام، اعتمادية النظام، الاستجابة السريعة للنظام، تحقيق حاجات العملاء تعزى لخبرة الموظف.

كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو فاعلية أمن النظام في الأجهزة الحكومية تعزى للخبرة ولصالح من تعود هذه الفروق تم استخدام اختبار شافية للمقارنات البعدية والجدول رقم (13) يبين هذه النتائج.

جدول رقم (13)

نتائج اختبار شافية للفروق في تصورات المبحوثين نحو أمن النظام في الأجهزة الحكومية تبعاً لخبرة الموظف.

	أقل من 10 سنوات (3.87)	11-20 سنة (3.87)	21-30 سنة (3.94)	31-40 سنة(3.95)	41 سنة (4.08)
أقل من 10 سنوات (3.87)	-	-	-	-	-
11-20 سنة (3.87)			*0.3304		
21 سنة-30 سنة (3.94)					
31-40 سنة (3.95)					
41 سنة فأكثر (4.08)					

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(α≤0.05).

يتضح من الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو فاعلية امن النظام في الأجهزة الحكومية تبعاً للخبرة بين الموظفين من فئة (11-20) سنة، وفئة الموظفين (21-31) سنة وهذه الفروق لصالح فئة الموظفين من فئة (21-31) سنة.

ولبحث تصورات المبحوثين نحو جودة نظم المعلومات الإدارية تبعا لعمر الموظف تم استخدام تحليل التباين الأحادي، والجدول رقم (14) يبين هذه النتائج.

جدول رقم (14)

نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق في تصورات المبحوثين نحو جودة نظم المعلومات الإدارية تبعاً للعمر

اسم البعد	التباين	موع ا ربعات	درجات ا رية	متوسط ا ربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
ا كونات ا لموسة للنظام	ب ا موعات	3186	4	0.966	2.405	0.049
	داخل ا موعات	203.65	507	0.402		
اعتمادية النظام	ب ا موعات	2.035	4	0.509	1.26	0.278
	داخل ا موعات	202.19	507	0.399		
الاستجابة السريعة للنظام	ب ا موعات	6.15	4	0.154	0.253	0.908
	داخل ا موعات	308.32	507	0.608		
أمن النظام	ب ا موعات	3.52	4	0.881	1.602	0.172
	داخل ا موعات	278.74	507	0.550		
قيق حاجات العملاء	ب ا موعات	6.002	4	1.501	2.41	0.48
	داخل ا موعات	314.93	507	0.621		

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (14) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو جودة المكونات الملموسة للنظام في الأجهزة الحكومية تعزى للعمر حيث بلغت قيمة F (2.405) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (≤0.05)، ولتحديد لصالح من كانت هذه الفروق تم استخدام اختبار شافية للمقارنات البعدية والجدول رقم (15) يبين هذه النتائج.

جدول رقم (15)

نتائج اختبار شافية للمقارنات البعدية للفروق في تصورات المبحوثين نحو جودة المكونات الملموسة للنظام في الأجهزة الحكومية تبعاً للعمر

الفئة	25 سنة فأقل	26-36 سنة	37-46 سنة	47-56 سنة	57 فأكثر
25 سنة فأقل (3.96)	-	-	-	0.409	-
265-36 سنة (3.84)					
37-46 سنة (3.85)					
47-56 سنة (4.09)					
أكثر من 57 سنة (3.75)					

تشير النتائج في الجدول رقم (15) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو جودة المكونات الملموسة للنظام في الأجهزة الحكومية بين الموظفين من الفئة العمرية 25 سنة فأقل والموظفين من فئة العمر (47-56 سنة) ولصالح هذه الفئة من الموظفين.

كما أشارت النتائج في الجدول رقم (14) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو جودة اعتمادية النظام، الاستجابة السريعة للنظام، وأمن النظام فاعلية في الأجهزة الحكومية تبعاً للخبرة.

واتضح من النتائج في الجدول رقم (14)عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين تبعا للعمر نحو جودة تحقيق حاجات العملاء في الأجهزة الحكومية حيث بلغت قيمة F (2.41) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (≤0.05)، ولمعرفة لصالح من تعود هذه الفروق تم استخدام اختبار شافيه للمقارنات البعدية والجدول رقم (16) يبين هذه النتائج.

جدول رقم (16)

نتائج اختبار شافيه للمقارنات البعدية للفروق في تصورات المبحوثين نحو فاعلية تحقيق حاجات العملاء في الأجهزة الحكومية

	25 سنة	26-36 سنة	37-46 سنة	47-56 سنة	أكثرمن57سنة
25 سنة فأقل (3.64)					*1.36
26 -36 سنة (3.48)					
37- 46 سنة (3.45)					
47-56 سنة (3.23)					
أكثر من 57 سنة (4)					

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$).

يتضح من الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو فاعلية تحقيق حاجات العملاء في الأجهزة الحكومية بين فئة الموظفين من 25 سنة فأقل، وفئة الموظفين أكثر من 57 سنة، وهذه الفروق لصالح فئة الموظفين أكثر من 57سنة.

ولبحث الفروق في تصورات المبحوثين نحو جودة نظم المعلومات الإدارية في الأجهزة الحكومية تبعا للحالة الاجتماعية للموظف تم استخدام تحليل التباين الأحادي والجدول رقم (17) يبين هذه النتائج.

جدول رقم (17)

نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق في تصورات المبحوثين نحو جودة نظم المعلومات الإدارية تبعاً للحالة الاجتماعية

اسم البعد	التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	درجات المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
المكونات الملموسة للنظام	بين المجموعات	2.423	1	2.42	6.025	0.014
	داخل لمجموعات	205.099	510	0.402		
اعتمادية النظام	بين المجموعات	0.007	1	0.007	0.017	0.86
	داخل لمجموعات	204.220	510	0.400		
الاستجابة السريعة للنظام	بين المجموعات	1.189	1	1.189	1.97	0.161
	داخل لمجموعات	307.746	510	0.603		
أمن النظام	بين المجموعات	0.293	1	0.293	0.529	0.467
	داخل لمجموعات	281.97	510	0.553		
تحقيق حاجات العملاء	بين المجموعات	0.113	1	0.113	0.180	0.671
	داخل لمجموعات	320.82	510	0.671		

يتضح من الجدول رقم (17) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين لجودة اعتمادية النظام، الاستجابة السريعة للنظام، أمن النظام، تحقيق حاجات العملاء في الأجهزة الحكومية، مما يقتضي قبول الفرضية الصفرية جزئياً.

كما أشارت النتائج في الجدول رقم (17) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين تبعاً للحالة الاجتماعية لفاعلية المكونات الملموسة للنظام في الأجهزة الحكومية وهذا الفرق في التصور لصالح الموظفين المتزوجين حيث بلغ متوسطهم على هذا البعد (3.92) في حين بلغ المتوسط للموظفين الغير متزوجين (3.75).

ولبحث الفروق في تصورات المبحوثين نحو جودة نظم المعلومات الإدارية في الأجهزة الحكومية تبعا للمستوى الوظيفي للموظف تم استخدام تحليل التباين الأحادي والجدول رقم (18) يبين هذه النتائج.

جدول رقم (18)

نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق في تصورات المبحوثين نحو جودة نظام المعلومات الإدارية في الأجهزة الحكومية تبعاً للمستوى الوظيفي

اسم البعد	التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قسمة F	مستوى الدلالة
المكونات الملموسة للنظام	بين المجموعات داخل لمجموعات	3.82 203.63	3 508	1.29 0.401	3.23	0.022
اعتمادية النظام	بين المجموعات داخل لمجموعات	2.63 201.59	3 508	0.877 0.397	2.21	0.086
الاستجابة السريعة للنظام	بين المجموعات داخل لمجموعات	4.074 304.86	3 508	1.35 0.600	2.26	0.080
أمن النظام	بين المجموعات داخل لمجموعات	6.302 275.9	3 508	2.101 0.543	3.867	0.009
تحقيق حاجات العملاء	بين المجموعات داخل لمجموعات	4.62 316.3	3 508	1.54 0.623	2.46	0.016

يتضح من الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين من فئة مدير نحو فاعلية المكونات الملموسة للنظام في الأجهزة الحكومية وهذه الفروق لصالح فئة مدير.

كما بينت النتائج في الجدول رقم (18) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين حسب المستوى الوظيفي لفاعلية اعتمادية النظام، الاستجابة السريعة للنظام، تحقيق حاجات العملاء في الأجهزة الحكومية.

واتضح من النتائج في الجدول رقم (18) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو فاعلية أمن النظام في الأجهزة الحكومية تبعاً للمستوى الوظيفي ولمعرفة لصالح من تعود هذه الفروق تم استخدام اختبار شافية للمقارنات البعدية والجدول رقم (19) يبين هذه النتائج.

الجدول رقم (19)

نتائج اختبار شافية للفروق في تصورات المبحوثين نحو فاعلية أمن النظام في الأجهزة الحكومية تبعاً للمستوى الوظيفي

المتوسط الحسابي	مدير	مساعد مدير	رئيس قسم	موظف
مدير (3.82)			*0.5339	
مساعد مدير (3.55)				
رئيس قسم (3.28)				
موظف (3.53)				

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(α≤0.05).

يتضح من الجدول رقم (19) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو فاعلية أمن النظام في الأجهزة الحكومية بين فئة مدير ورئيس قسم وهذا الفرق لصالح فئة مدير.

الفرضية الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لتصورات المبحوثين نحو فاعلية تخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية تعزى المؤهل التعليمي، الخبرة، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى الوظيفي.

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي لمعرفة تصورات المبحوثين نحو فاعلية تخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية حسب كل متغير من المتغيرات المستقلة.والجدول رقم (20) يبين هذه النتائج.

جدول رقم (20)

نتائج تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق في تصورات المبحوثين نحو فاعلية تخطيط الموارد البشرية للمستوى التعليمي

التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	1.013	3	0.38	0.614	0.606
خارج المجموعات	279.107	507	0.551		

يتضح من الجدول (20) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو فاعلية تخطيط الموارد البشرية تبعاً للمستوى التعليمي حيث بلغت قيمة (F) (0.614) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤0.05).

ولبحث تصورات المبحوثين نحو فاعلية تخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية تبعاً للخبرة تم استخدام تحليل التباين الأحادي والجدول رقم (21) يبين هذه النتائج.

الجدول رقم (21)

نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق في تصورات المبحوثين نحو فاعلية تخطيط الموارد البشرية تبعاً للخبرة

التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	10.517	4	2.629	4.93	0.001
داخل المجموعات	269.603	506	0.533		

يتضح من الجدول رقم (21) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو فاعلية تخطيط الموارد البشرية تبعاً للخبرة حيث بلغت قيمة (F) (4.93) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤0.05)، ولتحديد لصالح من كانت الفروق تم استخدام اختبار شافية للمقارنات البعدية والجدول رقم (23) يبين هذه النتائج.

جدول رقم (22)

نتائج اختبار شافية للفروق في تصورات المبحوثين نحو فاعلية تخطيط الموارد البشرية تبعاً للخبرة

	10 سنوات فأقل	11-20 سنة	21-30سنة	31-40 سنة	41 فأكثر
أقل من 10 سنوات (3.10)					
11-20 سنة (3.17)				*0.54365	
21-30 سنة (2.90)					
31-41 (2.63)					
41 سنة فأكثر (3.77)					

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(α≤0.05).

يتضح من الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو فاعلية تخطيط الموارد البشرية تبعاً للخبرة بين فئة الموظفين من ذوي خبرة (11-20 سنة)، وذوي الخبرة (31-40 سنة) ولصالح ذوي الخبرة من (11-20 سنة).

ولبحث الفروق في تصورات المبحوثين نحو فاعلية تخطيط الموارد البشرية تبعاً للعمر تم استخدام تحليل التباين الأحادي والجدول رقم (23) يبين هذه النتائج.

جدول رقم (23)

نتائج تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق في تصورات المبحوثين نحو فاعلية تخطيط الموارد البشرية تبعاً للعمر

التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	9.24	4	2.31	4.315	0.002
داخل المجموعات	270.88	506	0.535		

يتضح من الجدول رقم (23) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو فاعلية تخطيط الموارد البشرية تبعاً للعمر حيث بلغت قيمة F (4.315)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، ولتحديد لصالح من كانت الفروق تم استخدام اختبار شافيه للمقارنات البعديه والجدول رقم (24) يبين هذه النتائج.

الجدول رقم (24)

نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق في تصورات المبحوثين نحو فاعلية تخطيط الموارد البشرية تبعاً للعمر

	أقل من 25 سنة	26- 36 سنة	37-46 سنة	47-56 سنة	57 سنة فأكثر
أقل من 25 سنة (3.22)				*0.49859	
26-36 سنة (3.10)				*38.43	
37-46 سنة (3.07)					
47-56 سنة (2.72)					
57 سنة فأكثر (3.25)					

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$).

يتضح من الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو فاعلية تخطيط الموارد البشرية تبعاً للعمر بين الموظفين من فئة العمر (أقل من 25 سنة) وبين فئة العمر (47-56 سنة) وهذا الفرق لصالح الموظفين من فئة العمر أقل من 25 سنة.

ولبحث تصورات المبحوثين نحو فاعلية تخطيط الموارد البشرية تبعاً للحالة الاجتماعية تم استخدام تحليل التباين الأحادي والجدول رقم (25) يبين هذه النتائج.

جدول رقم (25)

نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق في تصورات المبحوثين نحو فاعلية تخطيط الموارد البشرية تبعاً للحال الاجتماعية

التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	1.174	1	1.17	2.143	0.144
داخل المجموعات	178.94	509	0.548		

يتضح من الجدول رقم (25) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو فاعلية تخطيط الموارد البشرية تبعاً للحالة الاجتماعية.

ولبحث الفروق في تصورات المبحوثين نحو فاعلية تخطيط الموارد البشرية تبعاً للمستوى الوظيفي تم استخدام تحليل التباين الأحادي والجدول رقم (26) يبين هذه النتائج.

جدول رقم (26)

نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق في تصورات المبحوثين نحو فاعلية تخطيط الموارد البشرية تبعاً للمستوى الوظيفي

التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	6.89	3	2.29	4.266	0.005
داخل المجموعات	273.223	507	0.539		

يتضح من الجدول رقم (26) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو فاعلية تخطيط الموارد البشرية تبعاً للمستوى الوظيفي، والجدول رقم (26) يبين هذه النتائج حيث بلغت قيمة F (4.266) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، ولتحديد لصالح من كانت الفروق تم استخدام اختبار شافية للمقارنات البعدية والجدول رقم (27) يبين هذه النتائج.

جدول رقم (27)

نتائج اختبار شافية للمقارنات البعدية للفروق في تصورات المبحوثين نحو فاعلية تخطيط الموارد البشرية للمستوى الوظيفي

	مدير	مدير مساعد	رئيس قسم	موظف
مدير (3.47)			*0.56131	
مساعد مدير (3.36)				
رئيس قسم (2.91)				
موظف (3.05)				

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$).

يتضح من الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو فاعلية تخطيط الموارد البشرية تبعاً للمستوى الوظيفي بين فئة مدير، وفئة مساعد مدير وهذه الفروق لصالح فئة مدير.

3.4 مناقشة النتائج:

أظهرت نتائج الدراسة إن المتوسطات الحسابية لتصورات المبحوثين نحو جودة نظم المعلومات الإدارية في الأجهزة الحكومية جاءت في معظمها مرتفعه ، حيث أشار أفراد العينة إن مستوى جودة نظم المعلومات الإدارية في الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض تتراوح أبعاده الخمسة بين(3,46 – 3,89)، وربما يعزى ذلك إلى أن إدارات شؤون الموظفين في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية تستخدم نظم المعلومات المتطورة في الإدارة لدورها في عملية

اتخاذ القرارات في مجالات التخطيط والمتابعة وتقييم الأداء وتخطيط الموارد البشرية مما يسهل رسم السياسات داخل المنظمة، و يدرك العاملين في إدارات شؤون الموظفين بكافة مستوياتهم الإدارية أهمية نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في إداراتهم واتفقت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (العتيبي، 2007) التي تبين أن استخدام الأتمتة بإدارات الموارد البشرية بصفة عامة يمكن أن يسهم في تحسين الأداء بدرة كبيرة. واتفقت مع دراسة (طرطارة، 2006)، والتي أشارت إلى وجود اثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية المحسوبة في وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة في الأردن.

أشارت نتائج الدراسة إلى أن فاعلية لتخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض جاءت بدرجة متوسطة وربما يعزى ذلك أن إدارات شؤون الموظفين لا تركز كثيرا على عملية التخطيط لتلبية احتياجات المنظمة من الأفراد وذلك بسبب أن وزارة الخدمة المدنية هي المسئولة عن توفير الموظفين للأجهزة الحكومية واتفقت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (بقلة، 2004) والتي هدفت إلى التعرف على واقع تخطيط الموارد البشرية في منظمات القطاع العام والخاص والتي أشارت إلى أن فاعلية تخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية جاءت متوسطة.

بينت نتائج الدراسة إن المكونات الخمسة لجودة نظم المعلومات الإدارية قد أسهمت في تفسير قوة التأثير على فاعلية تخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية، حيث أشارت إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظم المعلومات الإدارية على فاعلية تخطيط الموارد البشرية.

وربما يعزى ذلك إن نظم المعلومات الإدارية تربط الحاجات البيئية والتنظيمية في المؤسسة من خلال نظم معلومات دقيق يمتلك القدرة على الحصول على معلومات دقيقة وحديثة، ويساهم في تقليل الجهد والوقت وتخفيف المصاريف المالية ويزيد فعالية تخطيط الموارد البشرية.

كما أن نظم المعلومات الإدارية تساهم في مهام التصنيف والتحليـل ودمـج وتبويب ومقارنة البيانات وسهولة امتزاج المعلومات بصورة واضحة ممـا يـسهل

فهمها والاستفادة منها في اتخاذ القرارات السليمة التي تهدف إلى رفع كفاءة وفعالية الموارد البشرية. واتفقت نتيجة هذه الدراسة مع دارسة كل من (التميـاط، 2007)، ودراسة (جابر، 2007)، ودراسة (طرطارة، 2006)، ودراسة (جرادات، 2004)، ودراسة مادابوسي (Madapusi, 2008)، ودراسـة حـسين ووالاس وكورلينـوس (Hussain, Wallace, cornelins,2007) ودراسة بـوتنج (Boating, 2007). حيـث أشارت هذه الدراسات إلى دور نظم المعلومات في تفعيل عملية تخطـيط المـوارد البشرية وأنها أصبحت خيار استراتيجي للمنظمات على اختلاف أحجامها.

أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق في تصورات المبحوثين نحو جودة المكونات الملموسة للنظام في نظم المعلومات الإدارية حسب المستوى التعليمي، وهذا الفرق لصالح المستوى التعليمي الثانوي وربما يعزى ذلك إلى التركيز من قبل المنظمات في المملكة العربية على تدريب هؤلاء الفئة كونها فئة لم تكمل تعليمها وبالتالي تحصل على جرعات تدريبيه أكثر وهذا ما جعلها تتفوق في تصورها على فئة الدبلوم وجاءت متوافقة مع دراسة (جرادات، 2004) والتي أشارت إلى أن نقص التدريب معوق في تطبيق النظم.

أوضحت النتائج إلى عدم وجود فروق في تصورات المبحوثين نحو فاعلية اعتمادية النظام في الأجهزة الحكومية تعزى للمستوى التعليمي حيث أشار معظم الموظفين ومن كافة المستويات التعليمية إلى فاعلية اعتمادية النظام في الأجهزة الحكومية.

كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق في تصورات المبحوثين نحو فاعلية الاستجابة السريعة للنظام وفي الأجهزة الحكومية وربما يعزى للمستوى التعليمي حيث أشار معظمهم إلى وجود فاعلية للاستجابة السريعة للنظام في الأجهزة الحكومية، وربما يعزى ذلك إلى أنه كلما كانت الاستجابة السريعة للنظام كلما انعكس ذلك على فاعلية الأجهزة الحكومية وتكون هذه ملموسة للعيان أمام الموظفين باختلاف مستوياتهم التعليمية.

واتضح من النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين نحو فاعلية أمن النظام في الأجهزة الحكومية تُعزى للمستوى التعليمي ولصالح فئة

البكالوريوس وربما يعزى ذلك إلى أن فئة البكالوريوس أكثر إطلاعاً من الموظفين الآخرين على حرص المنظمة على غرس الثقة في نفوس المستفيدين وإلمامهم بالمعرفة وحصولهم على التدريب اللازم، وحرصها على تعامل الموظفين بلباقة مع المستفيدين.

كما اتضح من النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً في تصورات المبحوثين نحو جودة نظم المعلومات الإدارية (المكونات الملموسة للنظام، اعتمادية النظام، الاستجابة السريعة للنظام، تحقيق حاجات العملاء)، حيث أشار معظم المبحوثين وباختلاف خبرتهم إلى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بكافة أبعادها وربما يعزى ذلك إن جودة نظم المعلومات الإدارية تكون ملموسة لدى الموظفين بكافة خبرتهم كونها تتصف بالمرونة، وقدرتها على استيعاب البيانات والمعلومات، وسرعة ودقة مخرجات النظام والقدرة على تلبية احتياجات الإدارات وهذه تكون ملموسة لدى الموظفين بكافة خبرتهم.

كما أوضحت النتائج إلى وجود فروق في تصورات المبحوثين نحو فاعلية أمن النظام في الأجهزة الحكومية تُعزى للخبرة ولصالح فئة الموظفين من ذوي خبرة (21-30 سنة) حيث أشاروا أكثر من غيرهم إلى فاعلية أمن النظام في الأجهزة الحكومية، وربما يعزى ذلك إلى أنه كلما ازدادت الخبرة كلما أصبح الفرد قادر على تحديد فاعلية أمن النظام في الأجهزة الحكومية.

أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق في تصورات المبحوثين تُعزى للعمر نحو جودة نظم المعلومات الإدارية (اعتمادية النظام، الاستجابة السريعة للنظام، أمن النظام، تحقيق حاجات العملاء) في الأجهزة الحكومية حيث أشار معظم الموظفين وباختلاف فئاتهم العمرية إلى فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الأجهزة الحكومية، وربما يعزى ذلك إن كافة الموظفين وباختلاف فئاتهم العمرية يعرفون نتيجة التدريب مدى فائدة نظم المعلومات الإدارية في الأجهزة الحكومية، فكل الموظفين باختلاف فئاتهم العمرية يعرفون إن بعد المكونات الملموسة للنظام يحتوي على التسهيلات المادية، ويعرفون إن اعتمادية النظام تعمل على إنجاز الخدمة باستقلالية ويقدر على حل المشكلات التي تطرأ عليه، كما يعرفون إن أمن النظام

يشتمل على المعرفة والاحترام الشخصي للمستخدمين وقدراتهم، وبالتالي هذه المعرفة تتكرس لدى كافة الموظفين وباختلاف فئاتهم العمرية.

كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق في تصورات المبحوثين نحو جودة نظم المعلومات الإدارية (المكونات الملموسة للنظام، أمن النظام) تُعزى للمستوى الوظيفي ولصالح فئة مدير حيث أشاروا أكثر من غيرهم لفائدة هذين البعدين وربما يعزى ذلك إن فئة مدير أكثر إطلاعاً واستخداماً للمكونات الملموسة للنظام من حيث الأجهزة والمعدات الحديثة في النظام، من حيث الحاجة للمرونة والسرعة والدقة وتوصيل المعلومات الطارئة ومن هنا فهم أكثر إطلاعاً من غيرهم من الموظفين على هذين البعدين.

أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو فاعلية تخطيط الموارد البشرية تُعزى للمستوى التعليمي، حيث أشار معظم الموظفين وباختلاف مستوياتهم التعليمية إلى فاعلية تخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية، وربما يعزى ذلك إلى أن معظم الموظفين وباختلاف مستوياتهم التعليمية يعرفون إن التخطيط للموارد البشرية يساعد في التطوير والحد من الآثار السلبية التي تتعرض لها المنظمات مثل التضخم الوظيفي، وظاهرة التغيب والانقطاع، ويساهم في رفع كفاءة استخدام الموارد المحددة في إطار الفروق البيئية في تحقيق الأهداف المحددة في زمن محدد مع مراعاة جودة المخرجات وهذا متوافق مع دراسة (بقله، 2004) والتي دلت على أن تخطيط الموارد البشرية يساعد في سد النقص والتخلص من الفائض في الموارد البشرية .

كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق في تصورات المبحوثين نحو فاعلية تخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية تبعاً للخبرة، ولصالح الموظفين ذوي الخبرة 41 سنة فأكثر، ثم الموظفين (من 11-20 سنة) وربما يعزى ذلك إلى أنه كلما ازدادت خبرة الفرد كلما اتضحت لديه فاعلية تخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية من حيث مساهمتها في إتمام المهام المطلوبة بأقل التكاليف، والتصدي للمفاجآت والتأقلم مع الظروف المحيطة، ومن حيث التعرف على

المؤهلات والمسارات والتخطيطات والخبرات لدى الموظفين وملائمتها مع حاجات الإدارات.

كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق في تصورات المبحوثين نحو فاعلية تخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية تبعاً لعمر الموظف، وهذا الفرق لصالح الفئة العمرية (47-56)، وربما يعزى ذلك إلى خدمة هؤلاء الموظفين الطويلة في المنظمة وبالتالي يكونوا أكثر تقديراً لأهمية تخطيط للموارد البشرية في الأجهزة الحكومية من الموظفين الأقل منهم عمر.

كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق في تصورات المبحوثين نحو فاعلية تخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية تبعاً للمستوى الوظيفي وهذا الفرق لصالح فئة مدير حيث أشاروا إلى فاعلية تخطيط الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية، وربما يعزى ذلك إلى اهتمام المدراء بالعامل التخطيطي لدى الموارد حيث يعتبرون تخطيط الموارد البشرية أمر ضروري، واهتمامهم بالمتغيرات التي تؤثر على فعالية التخطيط على مستوى الدائرة ومعرفتهم بفوائد التخطيط للموارد البشرية من حيث انجاز المهام المطلوبة بأقل التكاليف.

4.4 التوصيات:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة يمكن الخروج بالتوصيات التالية:

1- ضرورة العمل على استمرار تحسين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارات شؤون الموظفين في الأجهزة الحكومية باستخدام الأجهزة الحديثة والبرمجيات المتقدمة، من اجل إعطاء المعلومات الدقيقة لتفعيل تخطيط الموارد البشرية.

2- إعداد برامج تدريبية للموظفين العاملين في شؤون الموظفين من مختلف المستويات الإدارية للتعامل بفعالية من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وزيادة وعي مستخدمي تلك النظم بكيفية التعامل معها واستغلالها بشكل صحيح.

3- تأسيس أقسام للتخطيط في إدارات شؤون الموظفين، ورفدها بالخبرات والعناصر الفعالة وإعطائها الصلاحيات اللازمة لتأدية مهامها.

4- تدعيم العلاقة بين وزارة الخدمة المدنية وبين إدارات شؤون الموظفين في الأجهزة الحكومية، وذلك من خلال تبادل المعلومات بما يكفل توفير المعلومات بالدقة والسرعة الملائمة المطلوبة.

المراجع

أ- المراجع العربية

إدريس، ثابت عبد الرحمن(1996)، قياس جودة الخدمة الصحية باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات، دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت، **المجلة العربية للعلوم الإدارية**، المجلد الرابع، ع1(4)، ص ص15-57، الكويت.

إدريس، ثابت عبدالرحمن(2005)، **نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة**، الاسكندرية: الدار الجامعية.

برنوطي، سعاد نايف(2001)، **إدارة الموارد البشرية**، عمان: دار زهران للنشر والتوزيع.

بقلة، لبنى عطا سعيد (2004)، **واقع تخطيط الموارد البشرية في القطاع العام والخاص الأردني**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد.

البكري، سونيا محمد و سلطان، ابراهيم، (2001)، **نظم المعلومات الإدارية**، الإسكندرية: الدار الجامعية.

التمياط، حواس مشل (2007)، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية إدارة الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

جابر، علي فاضل (2007)، **تصميم نظام معلومات محاسبة الموارد البشرية في الوحدات الاقتصادية**، رسالة ماجستير غير منشورة، الاكاديمة العربية المفتوحة، كوبنهاجن، الدنمارك.

جرادات، فاطمة عبدالستار (2004)، **واقع تطبيق أنظمة المعلومات الإدارية للموارد البشرية في قطاع البنوك الأردني**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

حامد، سعيد شعبان(2000)، **اثر التسويق الداخلي كمدخل لإدارة الموارد البشرية على مستوى جودة الخدمة الصحية بالمستشفيات التابعة للهيئة العامة للتأمين الصحي بالقاهرة**، متوفر عبر:http://faculty.ksu.edu.sa .

الحسنية، سليم ابراهيم(1998)، **مبادئ نظم المعلومات الإدارية**، ط1، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

الحسنية، سليم ابراهيم (2002)، **مبادئ نظم المعلومات الإدارية**، ط3، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

الحسيني، صلاح هادي(2008)، **مفهوم وأهمية تخطيط الموارد البشرية وخطوات عملية تخطيط الموارد البشرية وأساليبها**، متوفر عبر:http://www.iraqstudent.net

الدغمي، طلال عربي (2008)، **مستوى جودة الخدمات في مستشفى قوى الأمن: دراسة مسحية على مراجعي المستشفى بالرياض**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

ديوان الخدمة المدنية(2007)، **نظام الخدمة المدنية رقم (30) لسنة (2007)**، متوفر عبر: www.csb.gov.jo/csbwebpage

الذنيبات، حسام مبارك محمود (2003)، **العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية المتخصص بالإقراض في الأردن**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة: الكرك، الأردن.

رايموند، مكليود(1990)، **نظم المعلومات الإدارية**، ترجمة سرور علي وعاصم احمد، الرياض: دار المريخ للنشر.

السامرائي، ايمان فاضل و الزعبي، هيثم محمد (2004)، **نظم المعلومات الإدارية**، ط1، عمان: دار صفاء للطباعة والنشر.

السامرائي، مهدي(2007)، **إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي**، ط1، عمان: دار جرير للنشر والتوزيع.

السعودي، موسى احمد(2006)، اثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي، **مجلة دراسات العلوم الإدارية**، ع1(33) ص 18-42، الأردن.

السواط، طلق عوض ا ، وآخرون(2000)، **الإدارة العامة: المفاهيم-الوظائف-الأنشطة**، ط2، ، جدة: دار حافظ للنشر والتوزيع.

شاهين، شريف كامل(1994)، **نظم معلومات الإدارية للمكتبات ومراكز المعلومات: المفاهيم والتطبيقات**، الرياض: دار المريخ للنشر.

الشرمان، زياد محمد(2004)، **مقدمة في نظم المعلومات الإدارية**، ط1، دار عمان: الصفاء للنشر والتوزيع.

صالح، عادل حرحوش والسالم، مؤيد سعيد (2006)، **إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي**، ط2، عمان: جدارا للكتاب العالمي.

الصباح، عبدالرحمن(1998). **نظم المعلومات الإدارية**، عمان: دار زهران.

طرطارة، سهيل الياس (2006)، **أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة في الأردن**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية: عمان.

عباس، هشام عبدا (2006)، قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية:دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عدالعزيز بجدة، **مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية**، ع1(11)، ص ص 35-51، الرياض.

العتيبي، ناصر منيف (2007)، **الاتمته ودورها في تحسين أداء إدارات الموارد البشرية في الأجهزة الأمنية المركزية بمدينة الرياض**، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية: الرياض، المملكة العربية السعودية.

عواد، يونس وناصر، محمد(2004)، **إدارة النظم والعمليات الإنتاجية**، دمشق: منشورات جامعة دمشق.

قاسم، قاسم عباس عيسى (1990)، نظام معلومات الموارد البشرية في سلطنة عمان**، مجلة الإداري**، ع43(13)، ص ص289-308، مسقط.

قنديلجي، عامر ابراهيم والجنابي، علاء الدين عبدالقادر (2008)، **نظم المعلومات الإدارية**، ط3، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

الكبيسي، عامر خضير(2005)، **إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية**، القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

كشواي، باري(2006)، **إدارة الموارد البشرية**، ترجمة دار الفاروق القاهرة: دار الفاروق للنشر والتوزيع.

المحياوي، قاسم نايف علوان(2006)، **إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم – عمليات- تطبيقات**، ط1، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

الموسوي، سنان(2004)، **إدارة الموارد البشرية وتأثير العولمة عليها**، ط1، عمان: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.

النجار، فايز جمعة صالح(2007)، **نظم المعلومات الإدارية**، ط2، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

الهيتي، خالد عبدالرحيم، (2005)، **إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي**، ط2، عمان: دار وائل للنشر.

اليحى، منصور إبراهيم (2002)، **فعالية نظم معلومات الموارد البشرية في إدارات شؤون الضباط والإفراد في الأجهزة الأمنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية: الرياض.

ب- المراجع الأجنبية

Ball; Kirstie S. & Shipton, Helen, 2003, "**Human Resources Information Systems & the Challenge of Human Resources Development. A Contextual Analysis"**.

Berry L.,et.-al., 1991, Perceived Service Quality as a Customer – Based Performance Measure: An Empirical Examination of Organizational Barriers Using Ab Extended Service Quality Model, **Human Resource Management**, (Vol. 30, No.3,Fall1991), pp. 335-364.

Boateng, Asafo-Adjei Agyenim, 2007, "**The Role of Human Resource Information Systems (HRIS) in Strategic Human Resource Management (SHRM)",** Unpublished Master Thesis, Swedish School of Economics and Business Administration: Swedish.

Hussain, Zahid; Wallace, James & Cornelius, Nelarine, E, 2007, "The Use and Impact of Human Resource Information Systems on Human Resource Management Professionals", **Information & Management,** Vol. (44), Issue (1), P. 74-89

Madapusi, Arun, 2008, **"Aligning International Business, Human Resources & Information System Strategies"**, USA: Northeast Decision Sciences Institute Proceedings.

Richard T, Leyland F,1998, " measuring Information Systems service quality: Lessons From Two Longitudinal Case Studies", **MIS Quarterly** Vol. 14, No. 3, PP. 61-89.

الملحق رقم(أ)
الاستبانة

بسم ا الر ن الرحيم

أخي ا وظف ا ترم

السلام عليكم ور ة ا وبركاته

يقوم الباحث بدراسة بعنوان **(اثر جودة نظم ا علومات الإدارية على فاعلية طيط ا وارد البشرية).** استكمالا تطلبات ا صول على درجة ا اجست الإدارة العامة _ جامعة مؤتة_ آمل التكرم مشكوراً بالإجابة على أسئلة الاستبانة ال ب يديك وضوعية ودقة، مقدراً لكم هذا التعاون ومؤكداً لكم أن ا علومات ال صل عليها لن تستخدم إلا لغايات البحث العلمي .

شاكراً لكم حسن تعاونكم

الباحث

فرحان بن فيحان العـ ي

القسم الأول : ا صائص الشخصية والوظيفية

يرجى قراءة العبارات الآتية بدقة ووضع إشارة (√) داخل ا ربع الذي يقابل العبارة ال تنطبق مع حالتك.

1. **ا ؤهل التعليمي:**□ ثانوي فاقل □ دبلوم □ بكالوريوس □ دراسات عليا
2. **ا ة:** □ 10 سنوات فأقل □ 11-20 سنة □ 21-30 سنة □ 31 - 40 سنة □ 41 سنة فأكثر
3. **العمر:** □ 25 سنة فأقل □ 26-36 سنة □ 37-46 سنة □ 47-56 سنة □ أكثر من 57 سن
4. **ا الة الاجتماعية:** □ أعزب □ متزوج
5. **ا ستوى الوظيفي:** □ مدير □ مساعد مدير □ رئيس قسم □ موظف

القسم الثا : جودة نظم ا علومات

فيما يلي موعة من العبارات ا رتبطة بنظام ا علومات الذي تتعامل معه منظمتكم الرجاء قراءا ا جيداً ووضع إشارة (√) ا ربع الذي يتوافق مع رأيك .

الفقرة		موافق بشدة	موافق	غ متأكد	غ موافق	غ موافق بشدة
البعد الأول: ا كونات ا لموسة للنظام						
1	يتوفر لدى الإدارة أجهزة حاسوب حديثة.					
2	يتسم نظام ا اسوب با رونة الاستخدام.					
3	تتوفر التجهيزات وا عدات ا ديثة منظم .					
4	يتميز مستخدمي نظام ا اسوب با هارة والسرعة.					
البعد الثا : اعتمادية النظام						
1	ينجز نظام ا اسوب مهامه الوقت ا دد.					
2	يتميز نظام ا اسوب بقدرته على حل ا شاكل ال تواجهه.					
3	يتم الاستفادة من رجات نظام ا اسوب عملية طيط ا وارد البشرية.					
4	تتميز التقارير الصادرة عن نظام ا اسوب لوها من الأخطاء.					
5	تتميز التقارير ال تصدر من نظام ا اسوب بأ ا منتظمة.					
6	تتميز التقارير ال تصدر من نظام ا اسوب بأ ا شامله ميع ا وظف .					
7	تتميز التقارير ال تصدر من نظام ا اسوب بأ ا دقيقة.					

	الفقرة	موافق بشدة	موافق	غ متأكد	غ موافق	غ موافق بشدة
البعد الثالث: الاستجابة السريعة للنظام						
1	رص الإدارة على سرعة حل مشاكل نظام ا اسوب باستمرار.					
2	تستجيب الإدارة بسرعة قترحات مستخدمي نظام ا اسوب.					
3	تتميز الإدارة بسرعة الاستجابة لاستفسارات مستخدمي نظام ا اسوب.					
4	تستجيب الإدارة بسرعة من الفن لإصلاح أعطال نظام ا اسوب.					
البعد الرابع: امن النظام						
1	تتسم البيانات نظام ا اسوب بأ ا آمنه.					
2	يشعر ا ستخدمون بالأمان تعاملهم مع نظام ا اسوب.					
3	يتميز مستخدمي نظام ا اسوب با ة الكافية للتعامل مع نظام ا اسوب.					
4	هناك استمرارية صيانة نظام ا اسوب من الفني .					
البعد ا امس: فيق حاجات العملاء (التعاطف)						
1	تضع الإدارة حاجات مستخدم نظام ا اسوب مقدمة اهتماما ا.					
2	تتب الإدارة الشفافية التعامل مع مستخدمي نظام ا اسوب.					

القسم الثالث: فاعلية طيط ا وارد البشرية

يرجى وضع إشارة (√) ا ربع الذي يوافق اختياركم

	الفقرة فاعلية طيط ا وارد البشرية	موافق بشدة	موافق	غ متأكد	غ موافق	غ موافق بشدة
1	هناك تكامل ما ب إستراتيجية ا نظمة العامة و طيط ا وارد البشرية.					
2	تعتمد ا نظمة على التحليل الوظيفي باعتباره الطريقة العلمية لتحديد الوظائف.					
3	تعتمد ا نظمة على ا ة السابقة لتقدير احتياجا ا من ا وظف .					
4	تقوم ا نظمة باستخدام طرق كمية للتنبؤ باحتياجا ا ا ستقبلية من ا وظف .					
5	تقوم ا نظمة بالإعلان عن الوظائف الشاغرة لسد احتياجا ا من ا وظف .					
6	يتم التنسيق ب إدارة شؤون ا وظف والإدارة العليا عند ا اذ أي إجراء يتعلق بتقليص العمالة أو تعي أفراد جدد.					
7	يتم زيادة أو تقليص أعداد ا وظف داخل ا نظمة بناء على أسس موضوعيه وواضحة.					

	الفقرة	موافق بشدة	موافق	غ متأكد	غ موافق	غ موافق بشدة
	فاعلية طيط ا وارد البشرية					
8	يتم ديد الوقت ا ناسب لإجراء تعيينات جديدة للموظف ا دد داخل ا نظمة.					
9	تقوم ا نظمة بتحليل ووصف الوظائف كأساس لتخطيط ا وارد البشرية.					
10	يتم التنسيق والتعاون ما ب إدارة شؤون ا وظف وباقي الإدارات الأخرى قبل إجراء أي تعيينات جديدة أو تنقلات أو ترقيات.					
11	يتم متابعة وتقييم تنفيذ خطط ا وارد البشرية بصورة مستمرة ودورية.					
12	يتم الاستفادة من رجات نظم ا علومات ديد الاحتياجات من الوظائف.					
13	يتم الاستفادة من رجات نظم ا علومات إعداد وصف الوظائف.					
14	يتم الاستفادة من رجات نظم ا علومات عند ترقيات ا وظف .					
15	يتم الاستفادة من رجات نظم ا علومات معرفة معدل دوران العمل.					
16	يتم الاستفادة من رجات نظم ا علومات متابعة وذج تقييم الأداء ونسب ا اصل على التقديرات ا ختلفة.					

الملحق رقم(ب)

قائمة بأسماء المحكمين لأداة الدراسة

أسماء المحكمين لأداة الدراسة:-

م	اسم المحكم	القسم
1	أ.د. نضال الحوامده	الإدارة العامة
2	أ.د. حلمي شحاده	الإدارة العامة
3	أ.د. علي العضايله	الإدارة العامة
4	أ.د. زياد المعشر	الإدارة العامة
5	أ.د. محمد القريشي	الاقتصاد
6	د. خالد الزعبي	الإدارة العامة
7	د. معتصم المجالي	الإدارة العامة
8	د. محمد عواد	التسويق